



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท.

 ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจใช้เป็นแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ สอบถามผู้รับบริการภายหลังการให้บริการทันที โดยได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่มาขอรับบริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. จำนวน ๒๕ หน่วยงาน โดยการสำรวจครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๕๑๑ ชุด เป็นผู้รับบริการที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด โดยสรุปผลสำรวจทั้งหมดออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และงานบริการที่ได้รับ

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอให้ผู้รับบริการขององค์กรตอบแบบสำรวจความพึงพอใจด้วยการประเมินผ่านระบบออนไลน์ผ่าน QR Code จำนวน ๕๑๑ ราย และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท. ประจำปีงบประมาณ ผลการศึกษารูปร่างได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการที่ได้รับ และหน่วยงานที่ให้บริการ แสดงผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙๗	๕๘.๑๒
หญิง	๒๑๔	๔๑.๘๘
รวม	๕๑๑	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๑.๓๗
๒๑-๓๐ ปี	๗๖	๑๔.๘๗
๓๑-๔๐ ปี	๑๘๒	๓๕.๖๒
๔๑-๕๐ ปี	๑๓๔	๒๖.๒๒
๕๑-๖๐ ปี	๙๕	๑๘.๕๙
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๓.๓๓
รวม	๕๑๑	๑๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๑๐	๑.๙๖
มัธยมศึกษา	๖๙	๑๓.๕๐
อนุปริญญา/วิชาชีพ	๒๔	๔.๗๐
ปริญญาตรี	๒๕๗	๕๐.๒๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕๑	๒๙.๕๕
รวม	๕๑๑	๑๐๐
๔.ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา	๖๒	๑๒.๑๓
พยาน/ผู้ให้ถ้อยคำ	๙๘	๑๙.๑๘
ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา	๒๒	๔.๓๑
เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๓๑	๖.๐๗
บุคลากรในสังกัด สำนักงาน ป.ป.ท.	๒๒๐	๔๓.๐๕
หน่วยงานภาครัฐ	๔๙	๙.๕๙
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๐	๑.๙๖
อื่นๆ	๑๙	๓.๗๒
รวม	๕๑๑	๑๐๐

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๔.หน่วยงานที่ให้บริการ		
สำนักงานเลขาธิการ	๑๒๘	๒๕.๐๕
กองกฎหมาย	๖	๑.๑๗
กองการต่างประเทศ	๑๐	๑.๙๖
กองบริหารคดี	๔	๐.๗๘
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑	๑๖	๓.๑๓
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๒	๓	๐.๕๙
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓	๑๒	๒.๓๕
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔	๑๖	๓.๑๓
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๕	๑๕	๒.๙๔
กองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๒๕	๔.๘๙
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๒๐	๓.๙๑
กองอำนวยการต่อต้านการทุจริต	๑	๐.๒๐
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๒๐	๓.๙๑
สำนักงาน ปปท. เขต ๑	๑๒	๒.๓๕
สำนักงาน ปปท. เขต ๒	๑๒	๒.๓๕
สำนักงาน ปปท. เขต ๓	๑๓	๒.๕๔
สำนักงาน ปปท. เขต ๔	๓๒	๖.๒๖
สำนักงาน ปปท. เขต ๕	๑๓	๒.๕๔
สำนักงาน ปปท. เขต ๖	๔๑	๘.๐๒
สำนักงาน ปปท. เขต ๗	๑๙	๓.๗๒
สำนักงาน ปปท. เขต ๘	๔๕	๘.๘๑
สำนักงาน ปปท. เขต ๙	๑๙	๓.๗๒
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐.๐๐
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๘	๑.๕๗
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๒๑	๔.๑๑
รวม	๕๑๑	๑๐๐

จากตารางข้างต้นพบว่า

๑. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน ๒๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๒ เพศหญิง จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๘ ตามลำดับ

๒. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๑๘๒ คน อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๓๔ คน อายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๙๕ คน อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี มีจำนวน ๗๖ คน อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๑๗ คน และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๒ ร้อยละ ๒๖.๒๒ ร้อยละ ๑๘.๕๕ ร้อยละ ๑๔.๘๗ ร้อยละ ๓.๓๓ และร้อยละ ๑.๓๗ ตามลำดับ

๓. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๕๗ คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ๑๕๑ คน ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน ๖๙ คน ระดับอนุปริญญา/วิชาชีพ มีจำนวน ๒๔ คน และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา มีจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๙ ร้อยละ ๒๙.๕๕ ร้อยละ ๑๓.๕๐ ร้อยละ ๔.๗๐ และร้อยละ ๑.๙๖ ตามลำดับ

๔. ประเภทของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประเภทของผู้รับบริการเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. มีจำนวน ๒๒๐ คน พยาน/ผู้ใช้ถ้อยคำ มีจำนวน ๙๘ คน ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา มีจำนวน ๖๒ คน หน่วยงานภาครัฐ มีจำนวน ๔๙ คน เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ มีจำนวน ๓๑ คน ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา จำนวน ๒๒ คน ผู้รับบริการนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม มีจำนวน ๑๙ คน และหน่วยงานภาคเอกชน มีจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๕ ร้อยละ ๑๙.๑๘ ร้อยละ ๑๒.๑๓ ร้อยละ ๙.๕๕ ร้อยละ ๖.๐๗ ร้อยละ ๔.๓๑ ร้อยละ ๓.๗๒ และร้อยละ ๑.๙๖ ตามลำดับ

๕. หน่วยงานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. ได้แก่ สำนักงาน ปปท. เขต ๔ มีจำนวน ๓๒ คน กองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ มีจำนวน ๒๕ คน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีจำนวน ๒๑ คน กองยุทธศาสตร์และแผนงาน มีจำนวน ๒๐ คน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวน ๒๐ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๗ มีจำนวน ๑๙ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๙ มีจำนวน ๑๙ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑ มีจำนวน ๑๖ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔ มีจำนวน ๑๖ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๕ มีจำนวน ๑๕ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๓ มีจำนวน ๑๓ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๕ มีจำนวน ๑๓ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓ มีจำนวน ๑๒ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๑ มีจำนวน ๑๒ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๒ มีจำนวน ๑๒ คน กองการต่างประเทศ มีจำนวน ๑๐ คน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีจำนวน ๘ คน กองกฎหมาย มีจำนวน ๖ คน กองบริหารคดี มีจำนวน ๔ คน กองปราบปราม

การทุจริตในภาครัฐ ๒ มีจำนวน ๓ คน และกองอำนวยการต่อต้านการทุจริต มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๕ ร้อยละ ๘.๘๑ ร้อยละ ๘.๐๒ ร้อยละ ๖.๒๖ ร้อยละ ๔.๘๙ ร้อยละ ๔.๑๑ ร้อยละ ๓.๙๑ ร้อยละ ๓.๙๑ ร้อยละ ๓.๗๒ ร้อยละ ๓.๗๒ ร้อยละ ๓.๑๓ ร้อยละ ๓.๑๓ ร้อยละ ๒.๙๔ ร้อยละ ๒.๕๔ ร้อยละ ๒.๕๔ ร้อยละ ๒.๓๕ ร้อยละ ๒.๓๕ ร้อยละ ๒.๓๕ ร้อยละ ๑.๙๖ ร้อยละ ๑.๕๗ ร้อยละ ๑.๑๗ ร้อยละ ๐.๗๘ ร้อยละ ๐.๕๙ และร้อยละ ๐.๒๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีสำนักงาน ป.ป.ท. โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๕๑๑ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ	ร้อยละ	เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔๘๗	๙๕.๓๐	๒๔	๔.๗๐	๐	๐.๐๐
๒. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔๙๒	๙๖.๒๘	๑๙	๓.๗๒	๐	๐.๐๐
๓. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๗๐	๙๑.๙๘	๓๙	๗.๖๓	๒	๐.๓๙
๔. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๔๕๘	๘๙.๖๓	๔๘	๙.๓๙	๕	๐.๙๘
๕. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๔๔๖	๘๗.๒๘	๖๐	๑๑.๗๔	๕	๐.๙๘
ผลเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ		๙๒.๐๙		๗.๔๔		๐.๔๗

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (ต่อ)

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ	ร้อยละ	เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๔๙๓	๙๖.๔๘	๑๗	๓.๓๓	๑	๐.๒๐
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔๙๙	๙๗.๖๕	๑๒	๒.๓๕	๐	๐.๐๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๔๙๓	๙๖.๔๘	๑๗	๓.๓๓	๑	๐.๒๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๙๗	๙๗.๒๖	๑๓	๒.๕๔	๑	๐.๒๐
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๔๙๓	๙๖.๔๘	๑๗	๓.๓๓	๑	๐.๒๐
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๙๖	๙๗.๐๖	๑๕	๒.๙๔	๐	๐.๐๐
ผลเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๙๖.๙๐		๒.๙๗		๐.๑๓
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๔๙๕	๙๖.๘๗	๑๖	๓.๑๓	๐	๐.๐๐
๑๓. ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	๔๙๒	๙๖.๒๘	๑๘	๓.๕๒	๑	๐.๒๐
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔๙๗	๙๗.๒๖	๑๓	๒.๕๔	๑	๐.๒๐
ผลเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ		๙๖.๘๐		๓.๐๗		๐.๑๓
ผลเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๕.๒๖		๔.๕๐		๐.๒๔

ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายประเด็น ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท. โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๖ สรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๐
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๓ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เทียบกับเกณฑ์ประเมินเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ ๖๕	มีค่าคะแนน	๑
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ ๗๐	มีค่าคะแนน	๒
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ ๗๕	มีค่าคะแนน	๓
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ ๘๐	มีค่าคะแนน	๔
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ ๘๕	มีค่าคะแนน	๕

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงาน ป.ป.ท.

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้แบบสอบถาม (N)	จำนวนผู้แบบสอบถามที่พึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๕๑๑	๔๘๗	๙๕.๓๐
๒. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๕๑๑	๔๙๒	๙๖.๒๘
๓. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๑๑	๔๗๐	๙๑.๙๘
๔. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๕๑๑	๔๕๘	๘๙.๖๓
๕. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๕๑๑	๔๔๖	๘๗.๒๘
ผลเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ			๙๒.๐๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๕๑๑	๔๙๓	๙๖.๔๘
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕๑๑	๔๙๙	๙๗.๖๕
๘. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๕๑๑	๔๙๓	๙๖.๔๘

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงาน ป.ป.ท. (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้แบบสอบถาม (N)	จำนวนผู้แบบสอบถามที่พึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
๙. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๑๑	๔๙๗	๙๗.๒๖
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๕๑๑	๔๙๓	๙๖.๔๘
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๕๑๑	๔๙๖	๙๗.๐๖
ผลเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			๙๖.๙๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๕๑๑	๔๙๕	๙๖.๘๗
๑๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕๑๑	๔๙๒	๙๖.๒๘
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๕๑๑	๔๙๗	๙๗.๒๖
ผลเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ			๙๖.๘๐

สรุปผล

จากตารางที่ ๓ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงาน ป.ป.ท. ครั้งนี้ อยู่ในระดับคะแนน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๙ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๙๐ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๐ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ

ไม่มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้