



# สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท.

 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๒๕๖๓

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจใช้เป็นแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ สอบถามผู้รับบริการภายหลังการให้บริการทันที โดยได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่มาขอรับบริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. จำนวน ๒๓ หน่วยงาน โดยการสำรวจครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๔๑๓ ชุด เป็นผู้รับบริการที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด โดยสรุปผลสำรวจทั้งหมดออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และงานบริการที่ได้รับ

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอให้ผู้รับบริการขององค์กรตอบแบบสำรวจความพึงพอใจด้วยการประเมินผ่านระบบออนไลน์ผ่าน QR Code จำนวน ๔๑๓ ราย และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

#### ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท. ประจำปีงบประมาณ ผลการศึกษสรุปได้ ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการที่ได้รับ และหน่วยงานที่ให้บริการ แสดงผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๘๒	๔๔.๐๗
หญิง	๒๓๑	๕๕.๙๓
<b>รวม</b>	<b>๔๑๓</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑.๔๕
๒๑-๓๐ ปี	๓๒	๗.๗๕
๓๑-๔๐ ปี	๑๓๔	๓๒.๔๔
๔๑-๕๐ ปี	๑๔๙	๓๖.๐๘
๕๑-๖๐ ปี	๘๓	๒๐.๑๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๒.๑๘
<b>รวม</b>	<b>๔๑๓</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓.ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๘	๑.๙๔
มัธยมศึกษา	๔๔	๑๐.๖๕
อนุปริญญา/วิชาชีพ	๓๔	๘.๒๔
ปริญญาตรี	๑๙๘	๔๗.๙๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒๙	๓๑.๒๓
<b>รวม</b>	<b>๔๑๓</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔.ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		
ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา	๔๒	๑๐.๑๗
พยาน/ผู้ให้ถ้อยคำ	๑๒๖	๓๐.๕๑
ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา	๓๔	๘.๒๓
เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๑๑	๒.๖๖
บุคลากรในสังกัด สำนักงาน ป.ป.ท.	๑๓๓	๓๒.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓๗	๘.๙๖
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๑	๒.๖๗
อื่นๆ	๑๙	๔.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๓</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>๕. หน่วยงานที่ให้บริการ</b>		
สำนักงานเลขาธิการ	๑๖	๓.๘๗
กองกฎหมาย	๑๕	๓.๖๓
กองการต่างประเทศ	๑๐	๒.๔๒
กองบริหารคดี	๕	๑.๒๑
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑	๓๕	๘.๔๗
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๒	๐	๐
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓	๙	๒.๑๘
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔	๒๐	๔.๘๔
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๕	๐	๐
กองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๑	๐.๒๔
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๓๑	๗.๕๑
กองอำนวยการต่อต้านการทุจริต	๑๑	๒.๖๖
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๓	๐.๗๓
สำนักงาน ปปท. เขต ๑	๒	๐.๔๘
สำนักงาน ปปท. เขต ๒	๑	๐.๒๔
สำนักงาน ปปท. เขต ๓	๑๔	๓.๓๙
สำนักงาน ปปท. เขต ๔	๑๕๓	๓๗.๐๕
สำนักงาน ปปท. เขต ๕	๒	๐.๔๘
สำนักงาน ปปท. เขต ๖	๑	๐.๒๔
สำนักงาน ปปท. เขต ๗	๖	๑.๕๕
สำนักงาน ปปท. เขต ๘	๒๙	๗.๐๒
สำนักงาน ปปท. เขต ๙	๒๗	๖.๕๔
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๒	๐.๔๘
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๔	๐.๙๗
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๑๖	๓.๘๗
<b>รวม</b>	<b>๔๑๓</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>๕. ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		
ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา	๔๒	๑๐.๑๗
พยาน/ผู้ใช้ถ้อยคำ	๑๒๖	๓๐.๕๑
ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา	๓๔	๘.๒๓
เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๑๑	๒.๖๖
บุคลากรในสังกัด สำนักงาน ป.ป.ท.	๑๓๓	๓๒.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓๗	๘.๙๖
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๑	๒.๖๖
อื่นๆ	๑๙	๔.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑๓</b>	<b>๑๐๐</b>

#### จากตารางข้างต้นพบว่า

##### ๑. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน ๒๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๓ เพศหญิง จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๗ ตามลำดับ

##### ๒. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๔๙ คน อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๑๓๔ คน อายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๘๓ คน อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี มีจำนวน ๓๒ คน อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๙ คน และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๘ ร้อยละ ๓๒.๔๕ ร้อยละ ๒๐.๑๐ ร้อยละ ๗.๗๕ ร้อยละ ๒.๑๘ และร้อยละ ๑.๔๕ ตามลำดับ

##### ๓. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๙๘ คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ๑๒๙ คน ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน ๔๔ คน ระดับอนุปริญญา/วิชาชีพ มีจำนวน ๓๔ คน และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๔ ร้อยละ ๓๑.๒๓ ร้อยละ ๑๐.๖๕ ร้อยละ ๘.๒๓ และร้อยละ ๑.๙๔ ตามลำดับ

##### ๔. ประเภทของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประเภทของผู้รับบริการเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. มีจำนวน ๑๓๓ คน พยาน/ผู้ใช้ถ้อยคำ มีจำนวน ๑๒๖ คน ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา มีจำนวน ๔๒ คน หน่วยงานภาครัฐมีจำนวน ๓๗ คน ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา จำนวน ๓๔ คน ผู้รับบริการนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม มีจำนวน ๑๙ คน และหน่วยงานภาคเอกชน รวมถึงเครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ อีกจำนวนกลุ่มละ ๑๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ ร้อยละ ๓๐.๕๑ ร้อยละ ๑๐.๑๗ ร้อยละ ๘.๙๖ ร้อยละ ๘.๒๓ ร้อยละ ๔.๖๑ และร้อยละ ๒.๖๖ ตามลำดับ

#### ๕. หน่วยงานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. ได้แก่ สำนักงาน ปปท. เขต ๔ มีจำนวน ๑๕๓ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑ มีจำนวน ๓๕ คน กองยุทธศาสตร์และแผนงาน มีจำนวน ๓๑ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๘ มีจำนวน ๒๙ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๙ มีจำนวน ๒๗ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔ มีจำนวน ๒๐ คน สำนักงานเลขาธิการ มีจำนวน ๑๖ คน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีจำนวน ๑๖ คน กองกฎหมาย มีจำนวน ๑๕ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๓ มีจำนวน ๑๔ คน กองอำนวยการต่อต้านการทุจริต มีจำนวน ๑๑ คน กองการต่างประเทศ มีจำนวน ๑๐ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓ มีจำนวน ๙ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๗ มีจำนวน ๖ คน กองบริหารคดี มีจำนวน ๕ คน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีจำนวน ๔ คน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวน ๓ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๑ สำนักงาน ปปท. เขต ๕ มีจำนวนหน่วยงานละ ๒ คน และกองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ สำนักงาน ปปท. เขต ๒ และ สำนักงาน ปปท. เขต ๖ มีจำนวนหน่วยงานละ ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๗.๐๕ ร้อยละ ๘.๔๗ ร้อยละ ๗.๕๑ ร้อยละ ๗.๐๒ ร้อยละ ๖.๕๔ ร้อยละ ๔.๘๔ ร้อยละ ๓.๘๗ ร้อยละ ๓.๖๓ ร้อยละ ๓.๓๙ ร้อยละ ๒.๖๖ ร้อยละ ๒.๔๒ ร้อยละ ๒.๑๘ ร้อยละ ๑.๔๕ ร้อยละ ๑.๒๑ ร้อยละ ๐.๙๗ ร้อยละ ๐.๗๓ ร้อยละ ๐.๔๘ และ ๐.๒๔ ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีสำนักงาน ป.ป.ท. โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๔๑๓ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ	ร้อยละ	เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ</b>						
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๓๗๗	๙๑.๒๘	๓๔	๘.๒๓	๒	๐.๔๘
๒. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๓๙๙	๙๖.๖๑	๑๔	๓.๓๙	๐	๐.๐๐
๓. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗๑	๘๙.๘๓	๓๘	๙.๒๐	๔	๐.๙๗
๔. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๓๖๖	๘๘.๖๒	๔๕	๑๐.๙๐	๒	๐.๔๘
๕. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๓๔๑	๘๒.๕๗	๗๒	๑๗.๔๓	๐	๐.๐๐
<b>ผลเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ</b>		<b>๘๙.๗๘</b>		<b>๙.๘๓</b>		<b>๐.๓๙</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๔๐๕	๙๘.๐๖	๗	๑.๖๙	๑	๐.๒๔
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๘๖	๙๓.๔๖	๒๕	๖.๐๕	๒	๐.๔๘
๘. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๓๗๐	๘๙.๕๙	๔๑	๙.๙๓	๒	๐.๔๘
๙. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๔	๙๗.๘๒	๘	๑.๙๔	๑	๐.๒๔
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๓๙๗	๙๖.๑๓	๑๕	๓.๖๓	๑	๐.๒๔
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๐๙	๙๙.๐๓	๔	๐.๙๗	๐	๐.๐๐
<b>ผลเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		<b>๙๕.๖๘</b>		<b>๔.๐๔</b>		<b>๐.๒๘</b>

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (ต่อ)

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ	ร้อยละ	เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๓๗๖	๙๑.๐๔	๓๕	๘.๔๗	๒	๐.๔๘
๑๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓๘๑	๙๒.๒๕	๓๒	๗.๗๕	๐	๐.๐๐
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๖๕	๘๘.๓๘	๔๗	๑๑.๓๘	๑	๐.๒๔
ผลเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ		๙๐.๕๖		๙.๒๐		๐.๒๔
ผลเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๒.๐๑		๗.๖๙		๐.๓๐

ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายประเด็น ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท. โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๐๑ สรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๘
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖



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	๔๑๓	๓๗๗	๙๑.๒๘
๒. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔๑๓	๓๙๙	๙๖.๖๑
๓. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๑๓	๓๗๑	๘๙.๘๓
๔. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๔๑๓	๓๖๖	๘๘.๖๒
๕. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๔๑๓	๓๔๑	๘๒.๕๗
ผลเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ			๘๙.๗๘
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๔๑๓	๔๐๕	๙๘.๐๖
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔๑๓	๓๘๖	๙๓.๔๖
๘. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๔๑๓	๓๗๐	๘๙.๕๙

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

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้แบบสอบถาม (N)	จำนวนผู้แบบสอบถามที่พึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
๙. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๑๓	๔๐๔	๙๗.๘๒
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๔๑๓	๓๙๗	๙๖.๑๓
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๑๓	๔๐๙	๙๙.๐๓
ผลเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			๙๕.๖๘
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๔๑๓	๓๗๖	๙๑.๐๔
๑๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๑๓	๓๘๑	๙๒.๒๕
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔๑๓	๓๖๕	๘๘.๓๘
ผลเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ			๙๐.๕๖

สรุปผล

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

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๗๘ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๘ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๕๖ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ

- ไม่มี -