



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท.

 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจใช้เป็นแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ สอบถามผู้รับบริการภายหลังการให้บริการทันที โดยได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่มาขอรับบริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. จำนวน ๒๕ หน่วยงาน โดยการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๒ 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 ๓๑๒ ราย และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท. ประจำปีงบประมาณ ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการที่ได้รับ และหน่วยงานที่ให้บริการ แสดงผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๔๕	๔๖.๔๗
หญิง	๑๖๗	๕๓.๕๓
รวม	๓๑๒	๑๐๐
๒. อายุ		
๒๑-๓๐ ปี	๑๒	๓.๘๕
๓๑-๔๐ ปี	๙๐	๒๘.๘๕
๔๑-๕๐ ปี	๑๐๐	๓๒.๐๕
๕๑-๖๐ ปี	๑๐๒	๓๒.๖๙
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๒.๕๖
รวม	๓๑๒	๑๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๒	๐.๖๔
มัธยมศึกษา	๑๕	๔.๘๑
อนุปริญญา/วิชาชีพ	๒๔	๗.๖๙
ปริญญาตรี	๑๖๑	๕๑.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑๐	๓๕.๒๖
รวม	๓๑๒	๑๐๐
๔.ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา	๒๘	๘.๙๗
พยาน/ผู้ให้ถ้อยคำ	๖๔	๒๐.๕๑
ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา	๒๗	๘.๖๕
เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๔๕	๑๔.๔๒
บุคลากรในสังกัด สำนักงาน ป.ป.ท.	๗๘	๒๕.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓๗	๑๑.๘๖
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๐	๓.๒๑
อื่นๆ	๒๓	๗.๓๗
รวม	๓๑๒	๑๐๐

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๕. หน่วยงานที่ให้บริการ		
สำนักงานเลขาธิการ	๒๐	๖.๔๑
กองกฎหมาย	๑๒	๓.๘๕
กองการต่างประเทศ	๑๐	๓.๒๑
กองบริหารคดี	๑๐	๓.๒๑
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑	๑๖	๕.๑๓
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๒	๑๐	๓.๒๑
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓	๑๐	๓.๒๑
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔	๑๒	๓.๘๕
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๕	๑๒	๓.๘๕
กองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๒๒	๗.๐๕
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๑๐	๓.๒๑
กองอำนวยการต่อต้านการทุจริต	๑๕	๔.๘๑
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๒	๓.๘๕
สำนักงาน ปปท. เขต ๑	๑๗	๕.๔๕
สำนักงาน ปปท. เขต ๒	๑๔	๔.๔๙
สำนักงาน ปปท. เขต ๓	๑๔	๔.๔๙
สำนักงาน ปปท. เขต ๔	๑๕	๔.๘
สำนักงาน ปปท. เขต ๕	๑๖	๕.๑๒
สำนักงาน ปปท. เขต ๖	๑๒	๓.๘๔
สำนักงาน ปปท. เขต ๗	๑๒	๓.๘๔
สำนักงาน ปปท. เขต ๘	๑๒	๓.๘๔
สำนักงาน ปปท. เขต ๙	๑๓	๔.๑๖
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๕	๑.๖๐
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๖	๑.๙๒
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๕	๑.๖๐
รวม	๓๑๒	๑๐๐

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๕. ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา	๒๘	๘.๙๗
พยาน/ผู้ใช้ถ้อยคำ	๖๔	๒๐.๕๑
ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา	๒๗	๘.๖๕
เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๔๕	๑๔.๔๒
บุคลากรในสังกัด สำนักงาน ป.ป.ท.	๗๘	๒๕.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓๗	๑๑.๘๖
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๐	๓.๒๑
อื่นๆ	๒๓	๗.๓๗
รวม	๓๑๒	๑๐๐

จากตารางข้างต้นพบว่า

๑. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๓ และเพศชาย จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๗ ตามลำดับ

๒. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๑๐๒ คน อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๐๐ คน อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๙๐ คน อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี มีจำนวน ๑๒ คน และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๙ ร้อยละ ๓๒.๐๕ ร้อยละ ๒๘.๘๕ ร้อยละ ๓.๘๕ และร้อยละ ๒.๕๖ ตามลำดับ

๓. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๖๑ คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ๑๑๐ คน ระดับอนุปริญญา/วิชาชีพ มีจำนวน ๒๔ คน ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน ๑๕ คน และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา มีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๐ ร้อยละ ๓๕.๒๖ ร้อยละ ๗.๖๙ ร้อยละ ๔.๘๑ และร้อยละ ๐.๖๔ ตามลำดับ

๔. ประเภทของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประเภทของผู้รับบริการเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. มีจำนวน ๗๘ คน พยาน/ผู้ใช้ถ้อยคำ มีจำนวน ๖๔ คน เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ มีจำนวน ๔๕ คน หน่วยงานภาครัฐ มีจำนวน ๓๗ คน ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา มีจำนวน ๒๘ คน ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา จำนวน ๒๗ คน ผู้รับบริการนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม มีจำนวน ๒๓ คน และหน่วยงานภาคเอกชน อีกจำนวน

๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ร้อยละ ๒๐.๕๑ ร้อยละ ๑๔.๔๒ ร้อยละ ๑๑.๘๖ ร้อยละ ๘.๙๗ ร้อยละ ๘.๖๕ ร้อยละ ๗.๓๗ และร้อยละ ๓.๒๑ ตามลำดับ

๕. หน่วยงานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. ได้แก่ กองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ มีจำนวน ๒๒ คน สำนักงานเลขาธิการ มีจำนวน ๒๐ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๑ มีจำนวน ๑๗ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑ และสำนักงาน ปปท. เขต ๕ มีจำนวนหน่วยงานละ ๑๖ คน กองอำนวยการต่อต้านการทุจริต และสำนักงาน ปปท.เขต ๔ มีจำนวนหน่วยงานละ ๑๕ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๒ และสำนักงาน ปปท. เขต ๓ มีจำนวนหน่วยงานละ ๑๔ คน สำนักงาน ปปท.เขต ๙ มีจำนวน ๑๓ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔ กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๖ กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๗ กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๘ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกองกฎหมาย มีจำนวน หน่วยงานละ ๑๒ คน กองการต่างประเทศ กองบริหารคดี กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๒ และกองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓ และกองยุทธศาสตร์และแผนงาน มีจำนวนหน่วยงานละ ๑๐ คน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีจำนวน ๖ คน รวมทั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และกลุ่มตรวจสอบภายใน อีกจำนวน หน่วยงานละ ๕ คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๕ ร้อยละ ๖.๔๑ ร้อยละ ๕.๔๕ ร้อยละ ๕.๑๓ ร้อยละ ๔.๘๐ ร้อยละ ๔.๔๙ ร้อยละ ๔.๑๖ ร้อยละ ๓.๘๕ ร้อยละ ๓.๒๑ ร้อยละ ๑.๙๒ และ ๑.๖๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีสำนักงาน ป.ป.ท. โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๒ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ	ร้อยละ	เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	๓๐๘	๙๘.๗๒	๓	๐.๙๖	๑	๐.๓๒
๒. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๓๐๙	๙๙.๐๔	๓	๐.๙๖	๐	๐.๐๐
๓. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๙๙	๙๕.๘๓	๑๑	๓.๕๓	๒	๐.๖๔
๔. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๒๙๖	๙๔.๘๗	๑๓	๔.๑๗	๓	๐.๙๖
๕. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๒๙๔	๙๔.๒๓	๙	๒.๘๘	๙	๒.๘๘
ผลเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ		๙๖.๕๔		๒.๕๐		๐.๙๖
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๓๐๖	๙๘.๐๘	๕	๑.๖๐	๑	๐.๓๒
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๐๔	๙๗.๔๔	๘	๒.๕๖	๐	๐.๐๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๓๐๑	๙๖.๔๗	๑๐	๓.๒๑	๑	๐.๓๒
๙. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐๙	๙๙.๐๔	๓	๐.๙๖	๐	๐.๐๐
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๓๐๖	๙๘.๐๘	๖	๑.๙๒	๐	๐.๐๐
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๑๑	๙๙.๖๘	๑	๐.๓๒	๐	๐.๐๐
ผลเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๙๘.๑๓		๑.๗๖		๐.๑๑

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (ต่อ)

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ	ร้อยละ	เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๓๐๗	๙๘.๔๐	๔	๑.๒๘	๑	๐.๓๒
๑๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓๐๕	๙๗.๗๖	๗	๒.๒๔	๐	๐.๐๐
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๐๔	๙๗.๔๔	๘	๒.๕๖	๐	๐.๐๐
ผลเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ		๙๗.๘๖		๒.๐๓		๐.๑๑
ผลเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๗.๕๑		๒.๑๐		๐.๓๙

ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายประเด็น ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท. โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๕๑ สรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๓
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๖

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	๓๑๒	๓๐๘	๙๘.๗๒
๒. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๓๑๒	๓๐๙	๙๙.๐๔
๓. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๑๒	๒๙๙	๙๕.๘๓
๔. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๓๑๒	๒๙๖	๙๔.๘๗
๕. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๓๑๒	๒๙๔	๙๔.๒๓
ผลเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ			๙๖.๕๔
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๓๑๒	๓๐๖	๙๘.๐๘
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๑๒	๓๐๔	๙๗.๔๔
๘. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๓๑๒	๓๐๑	๙๖.๔๗

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

ประเด็นคำถาม	จำนวน ผู้แบบสอบถาม (N)	จำนวน ผู้แบบสอบถาม ที่พึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
๙. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๓๑๒	๓๐๙	๙๙.๐๔
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๓๑๒	๓๐๖	๙๘.๐๘
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๑๒	๓๑๑	๙๙.๖๘
ผลเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			๙๘.๑๓
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๓๑๒	๓๐๗	๙๘.๔๐
๑๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓๑๒	๓๐๕	๙๗.๗๖
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๑๒	๓๐๔	๙๗.๔๔
ผลเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ			๙๗.๘๖

สรุปผล

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

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕๔ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๑๓ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๘๖ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ

ควรนำระบบเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายๆ มาใช้สำหรับรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงผู้ที่มีความประสงค์หรือแจ้งเบาะแสให้มีความสะดวกและง่ายมากขึ้น เช่น การใช้ QR CODE หรือแอปพลิเคชัน เป็นต้น