

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางการแจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ตอบรับ โดยมีผลการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ราย 102 ในมิติที่นำมาประเมินประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (Service Delivery Process) ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54
- (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ (Performance of Officers) ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54
- (3) ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ (Service Result) ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ทั้งนี้ ในภาพรวมพบว่าทุกประเด็นในการสอบถามความพึงพอใจอยู่ในระดับดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90.12 ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็น		จำนวน (ชุด)	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	ไม่มี ความเห็น	ระดับ ความพึงพอใจ
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (Service Delivery Process)									
1	การบริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	102	45 2.21	52 2.04	5 0.15	0 0.00	0 0.00	0	4.39 ร้อยละ 87.84
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	102	49 2.43	46 1.80	6 0.18	0 0.00	0 0.00	1	4.41 ร้อยละ 88.51
3	การให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	102	47 2.33	48 1.88	6 0.18	0 0.00	0 0.00	1	4.39 ร้อยละ 88.12
4	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	102	48 2.40	44 1.73	8 0.24	0 0.00	0 0.00	2	4.36 ร้อยละ 88.00
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									4.39

ด้านเจ้าหน้าที่ (Performance of Officers)									
5	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	102	59 2.95	36 1.41	5 0.15	0 0.00	0 0.00	2	4.51 ร้อยละ 90.80
6	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	102	58 2.90	39 1.53	3 0.09	0 0.00	0 0.00	2	4.52 ร้อยละ 91.00
7	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	102	61 3.13	34 1.29	4 0.12	0 0.00	0 0.00	3	4.53 ร้อยละ 91.52
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	102	67 3.45	24 0.94	6 0.18	0 0.00	0 0.00	5	4.57 ร้อยละ 92.58
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่									4.54

ด้านผลการให้บริการ (Service Result)									
9	โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในผลการ ให้บริการระดับใด	102	63 3.21	34 1.33	1 0.03	0 0.00	0 0.00	4	4.58 ร้อยละ 92.65
ค่าเฉลี่ยด้านผลการให้บริการ									4.58
ค่าเฉลี่ยคิดเป็น									ร้อยละ 90.12