

ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการยืมทรัพย์สินของราชการ (ยืมใช้พัสดุ) กองกฎหมาย ปี พ.ศ.๒๕๖๕

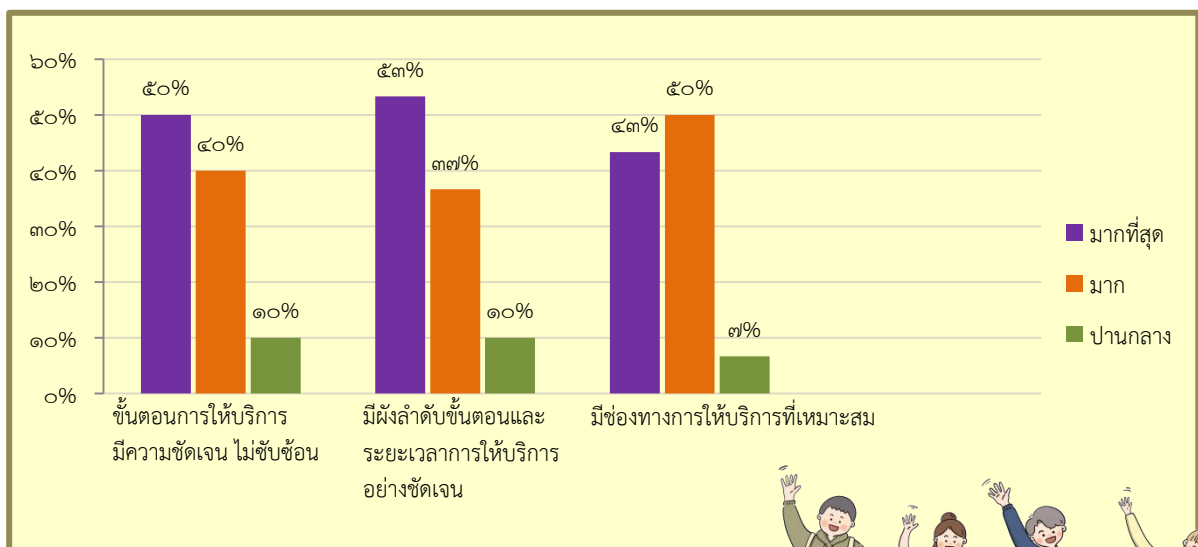
กองกฎหมายได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ พร้อมทั้ง Infographic กระบวนการยืมพัสดุประเภทคงรูป และพัสดุประเภทใช้สิ้นเปลือง และปรับปรุงใบยืมพัสดุของกองกฎหมาย ให้สะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการเผยแพร่บนเว็บไซต์กองกฎหมาย เพื่อสื่อสารให้ผู้รับบริการทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานทราบถึงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการกรณีการยืมใช้พัสดุ ทั้งนี้ เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปกองกฎหมาย จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการยืมทรัพย์สินของราชการ (ยืมใช้พัสดุ) โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือเจ้าหน้าที่กองกฎหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการในการยืมพัสดุของหน่วยงานโดยตรง โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๐ คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจได้ ดังนี้

คำชี้แจง:

๑. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

- ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม

แผนภูมิที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



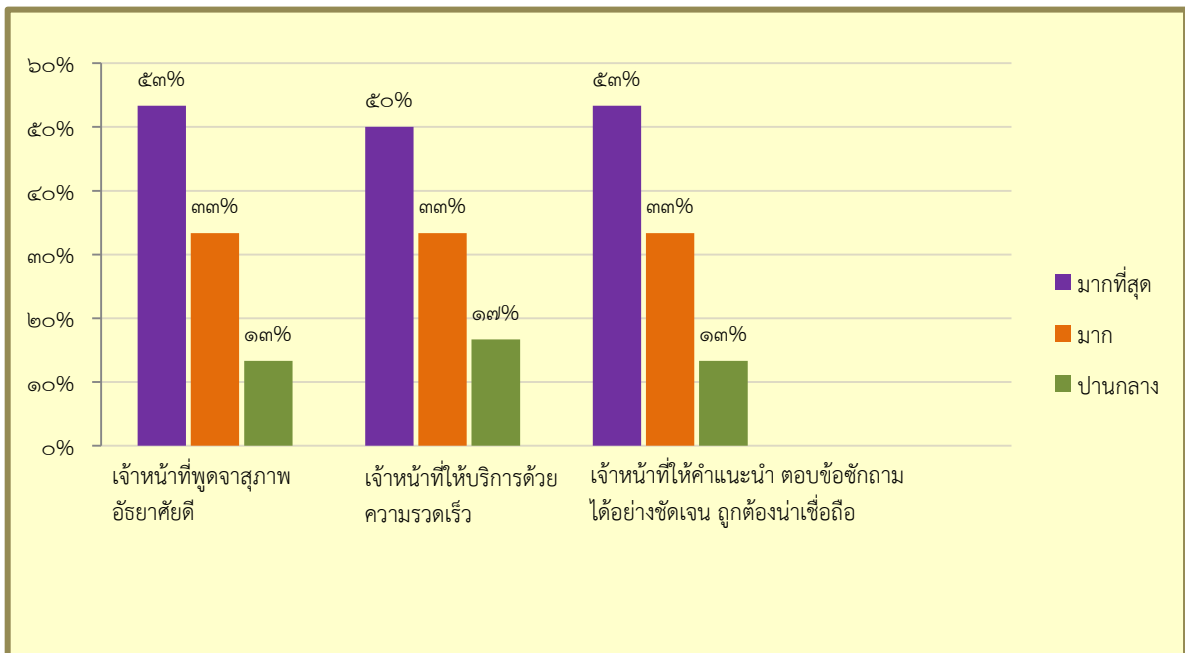
จากแผนภูมิที่ ๑ แสดงจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

หัวข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๕๐ พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ ๔๐ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐ แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ระดับมากที่สุด

หัวข้อที่ ๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๓ พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ ๓๗ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐ แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในต่อผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน อยู่ระดับมากที่สุด

หัวข้อที่ ๓ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๔๓ พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ ๕๐ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๗ แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในต่อมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม อยู่ระดับมาก

แผนภูมิที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



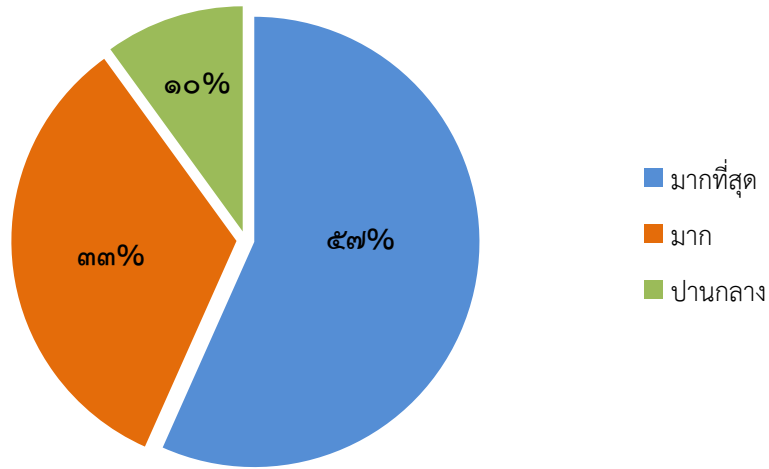
จากแผนภูมิที่ ๒ แสดงจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

หัวข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๕๓ พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ ๓๓ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๓ แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ระดับมากที่สุด

หัวข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๐ พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ ๓๓ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๗ แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในต่อผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน อยู่ระดับมากที่สุด

หัวข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๕๓ พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ ๓๓ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๓ แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในต่อมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม อยู่ระดับมาก

แผนภูมิที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม



จากแผนภูมิที่ ๓ แสดงจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืมใช้ทรัพย์สินของทางราชการ (ยืมใช้พัสดุ) โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑ แสดงระดับความพึงพอใจการให้บริการยืมทรัพย์สินของราชการ (กรณียืมใช้พัสดุ)

กองกฎหมาย

๑. การวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับมากที่สุด	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๕
ระดับมาก	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๔
ระดับปานกลาง	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๓
ระดับน้อย	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๒
ระดับน้อยที่สุด	ให้มีค่าคะแนนเป็น	๑

๒. เกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	๔.๕๐	๘๘.๐๐	๐.๖๖	มาก
๒. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๓	๘๘.๖๗	๐.๖๗	มาก
๓. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๓๗	๘๗.๓๓	๐.๖๐	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
๔. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี	๔.๕๐	๘๘.๐๐	๐.๗๑	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๔.๓๓	๘๖.๖๗	๐.๗๕	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๕๐	๘๘.๐๐	๐.๗๑	มาก
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม				
๗. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ยืมใช้พัสดุของกองกฎหมาย	๔.๕๗	๘๙.๓๓	๐.๖๗	มาก
รวม	๔.๕๐	๘๘.๐๐	๐.๖๘	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๑ บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืมทรัพย์สินของราชการ (กรณียืมใช้พัสดุ) กองกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๐๐** โดยแยกพิจารณาได้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ **มาก** เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๓

๒. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับ **มาก** เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗

๓. ความพึงพอใจความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวจะเห็นว่าในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการยืมทรัพย์สินของราชการ (กรณียืมใช้พัสดุ) กองกฎหมาย โดยรวมในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หรือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ **มาก** ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการยืมทรัพย์สินของราชการในส่วนของการยืมใช้พัสดุที่เจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานสามารถใช้บริการดังกล่าวได้โดยสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แม้จะไม่ได้มีการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมาในแบบประเมินแต่ผู้จัดทำเห็นว่าควรเพิ่มช่องทางการให้บริการในการยืมใช้พัสดุผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น google form โดยผู้ให้บริการสามารถระบุรายละเอียดพัสดุที่ต้องการจะยืมใช้ผ่านช่องทางดังกล่าวโดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มในกระดาษจะเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วได้อีกช่องทางหนึ่ง