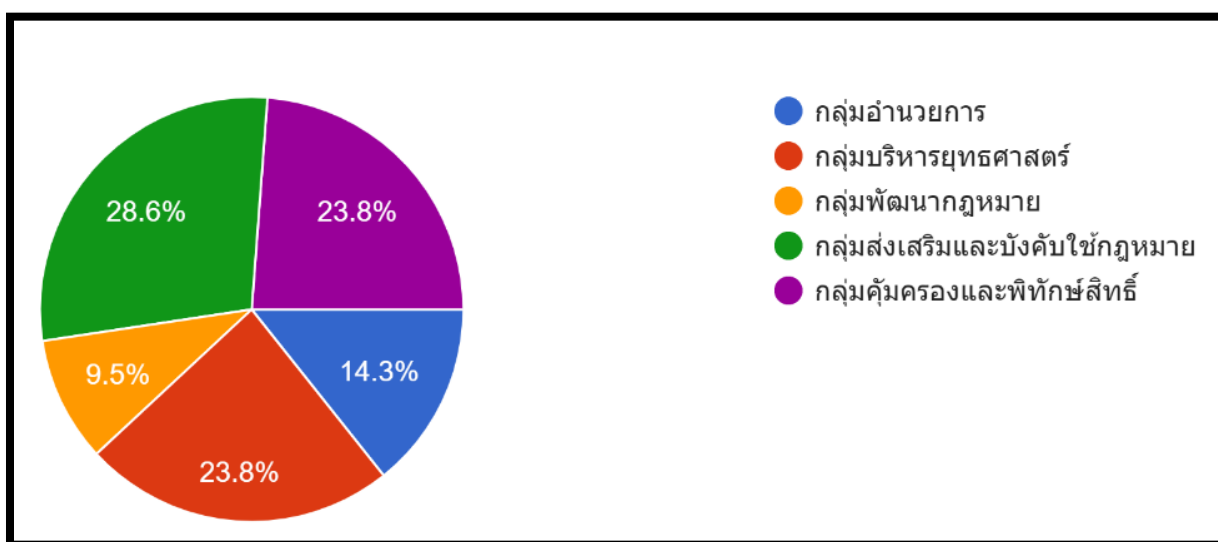


ผลสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการยืมทรัพยากร
ของราชการ (ยืมใช้พัสดุ)
กองกฎหมาย กรมอนามัย
ประจำปี 2566

กองกฎหมายได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ พร้อมทั้ง Infographic กระบวนการยืมพัสดุประเภทคงรูป และพัสดุประเภทใช้สิ้นเปลือง และปรับปรุงใบยืมพัสดุของ กองกฎหมาย ให้สะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการเผยแพร่บนเว็บไซต์กองกฎหมายเพื่อสื่อสารให้ ผู้รับบริการทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานทราบถึงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน ของราชการกรณีการยืมใช้พัสดุ ทั้งนี้ เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปกองกฎหมาย จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการยืมทรัพย์สินของราชการ(ยืมใช้พัสดุ) โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือเจ้าหน้าที่ กองกฎหมาย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในการยืมพัสดุของหน่วยงานโดยตรง โดยมีเจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 36 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33



ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจได้ ดังนี้

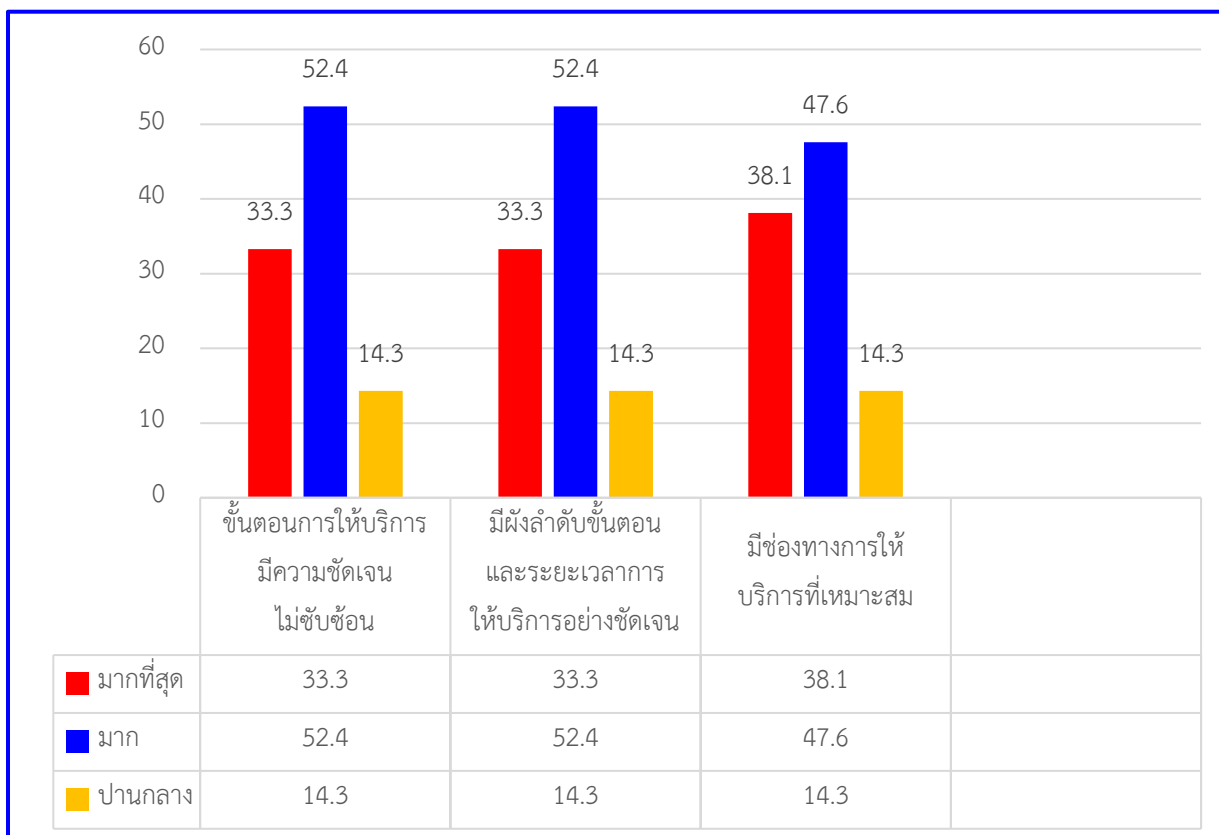
คำชี้แจง : แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม

แผนภูมิที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



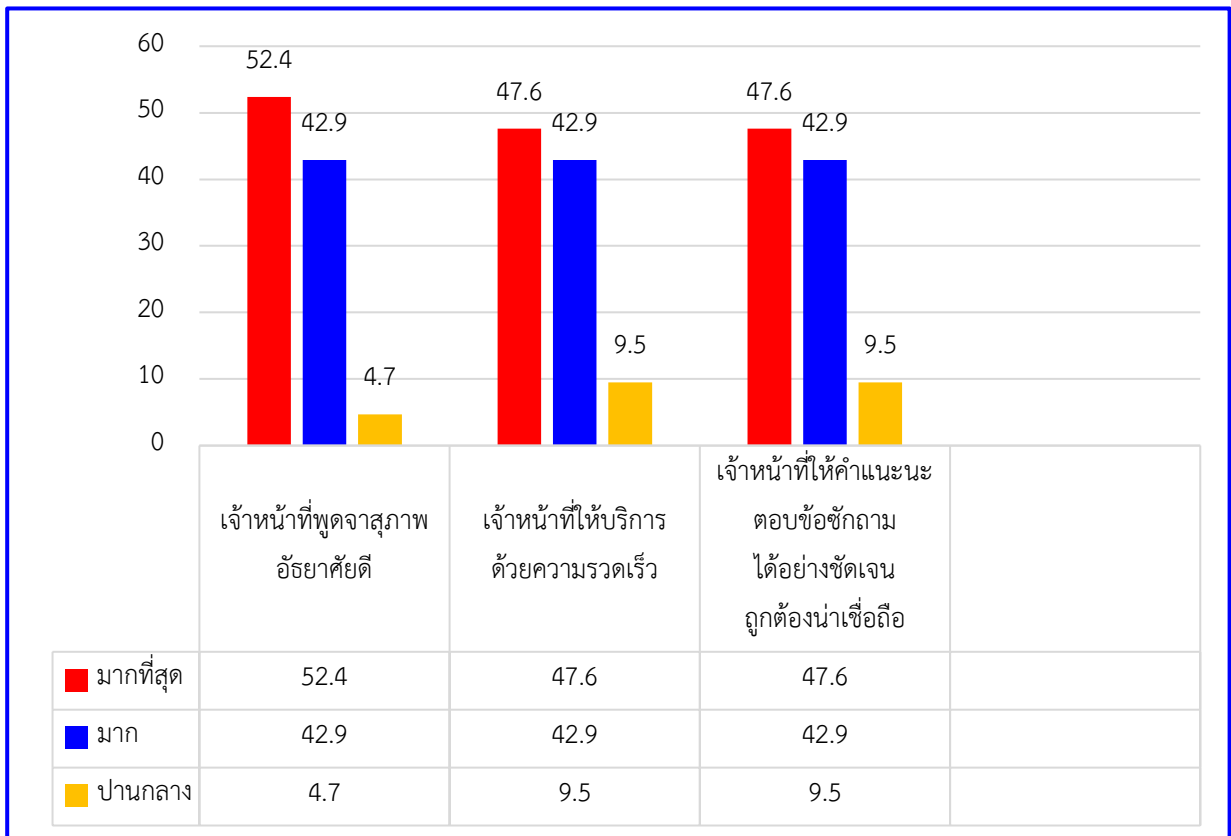
จากแผนภูมิที่ 1 แสดงจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการดังนี้

หัวข้อที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.3 พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ 52.4 พึงพอใจปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 14.3 แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ระดับมาก

หัวข้อที่ 2 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.3 พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ 52.4 พึงพอใจปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 14.3 แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในต่อผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน อยู่ระดับมาก

หัวข้อที่ 3 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.1 พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ 47.6 พึงพอใจปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 14.3 แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในต่อมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม อยู่ระดับมาก

แผนภูมิที่ 2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



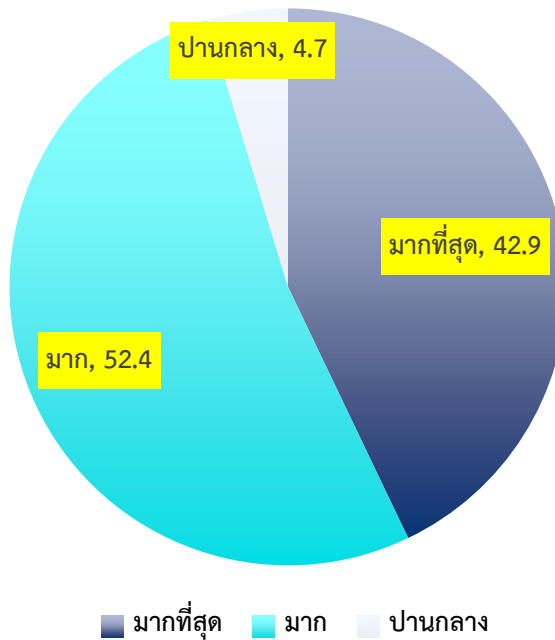
จากแผนภูมิที่ 2 แสดงจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธยาศัยดี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 52.4 พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ 42.9 พึงพอใจปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 4.7 แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ระดับมากที่สุด

หัวข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.6 พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ 42.9 พึงพอใจปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 9.5 แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มี ความพึงพอใจในต่อฝั่งล าดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน อยู่ระดับมากที่สุด

หัวข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 47.6 พึงพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ 42.9 พึงพอใจปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 9.5 แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในต่อมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม อยู่ระดับมากที่สุด

แผนภูมิที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม



จากแผนภูมิที่ ๓ แสดงจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืมใช้ทรัพย์สินของทางราชการ (ยืมใช้พัสดุ) โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ ๑ แสดงระดับความพึงพอใจการให้บริการยืมทรัพย์สินของราชการ (กรณียืมใช้พัสดุ) กองกฎหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับมากที่สุด	ให้มีค่าคะแนนเป็น	5
ระดับมาก	ให้มีค่าคะแนนเป็น	4
ระดับปานกลาง	ให้มีค่าคะแนนเป็น	3
ระดับน้อย	ให้มีค่าคะแนนเป็น	2
ระดับน้อยที่สุด	ให้มีค่าคะแนนเป็น	1

เกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.19	83.81	0.66	มาก
2. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.19	83.81	0.66	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	4.24	84.76	0.68	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	4.48	89.52	0.59	มาก
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	4.38	87.62	0.65	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.38	87.62	0.65	มาก
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม				
7. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการยืมใช้พัสดุของ กองกฎหมาย	4.38	87.62	0.58	มาก
รวม	4.32	86.39	0.64	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 1 บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืมทรัพย์สินของราชการ (กรณียืมใช้พัสดุ) กองกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 86.39 โดยแยกพิจารณาได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.76 รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.81

2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.52 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.62

3. ความพึงพอใจความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 และคิดเป็นร้อยละ 87.62 เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวจะเห็นว่าในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม ทรัพย์สินของราชการ (กรณียืมใช้พัสดุ) กองกฎหมาย โดยรวมในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ มาก