

๐17

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประกอบด้วย

- รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
- เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. 2565



## บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์ แผนงาน และงบประมาณ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ แผนงาน และนโยบาย โทร. ๑๗๗๘๙

ที่ ศร.๐๐๒๑.๑/ ๕๖ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

เรียน เลขาธิการสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

### ๑. เรื่องเดิม

เลขาธิการสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญให้ความเห็นชอบให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามหนังสือ ที่ ศร ๐๐๑๘.๒/๓๕๕ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ และแสดงถึงความพยายามในการพัฒนาหน่วยงานให้มีความโปร่งใสในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น โดยมอบหมายกลุ่มงานรักษาความปลอดภัย และอาคารสถานที่ ขอให้ผู้รับบริการทำการตอบแบบสำรวจ ฯ ในขณะติดต่อแลกเปลี่ยนผ่านเข้า - ออกสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

### ๒. ข้อเท็จจริง

ฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการเพื่อดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ขอนำเรียนรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕) ดังนี้

#### ๒.๑ วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

สำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้วยการมอบหมายให้กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย และอาคารสถานที่ มอบหมายเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำจุดผ่านเข้า - ออก สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญขอความร่วมมือผู้มาติดต่อราชการทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญในขณะติดต่อแลกเปลี่ยนผ่านเข้า - ออก สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

#### ๒.๒ เรื่องที่สำรวจความพึงพอใจ

- (๑) ความชัดเจนของการระบุขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- (๒) ความสะดวกและเป็นระบบของขั้นตอนการให้บริการ
- (๓) ความสุภาพ เต็มใจ เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- (๔) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ

#### ๒.๓ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวน ๙๐ ราย แบ่งเป็นผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) ยื่นคำร้องหรือปรึกษาคดี จำนวน ๑๘ ราย
- (๒) ขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร ๘ ราย
- (๓) จัดซื้อจัดจ้าง ๒๖ ราย
- (๔) เรื่องอื่น ๆ ๓๘ ราย เช่น ตรวจสอบนักศึกษาฝึกงาน ทำสัญญารับทุนสนับสนุนการทำ

วิทยานิพนธ์ ประชุม ใช้บริการห้องสมุด ส่งเอกสาร เป็นต้น

## ๒.๔ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีการระบุขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๕๖	๓๐	๒	๒	-
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก	๕๘	๒๔	๖	๒	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ เอาใจใส่	๖๘	๒๐	๒	-	-
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ	๔๖	๓๒	๑๐	๒	-

## ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี และมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน แต่ที่จอดรถหายาก
๒. ที่จอดรถผู้มาติดต่อมีน้อยและหาที่จอดรถยาก
๓. ควรปรับปรุงบริการทางโทรศัพท์ เพราะโทรมาแล้วติดต่อ แต่สายไม่ว่าง (เบอร์ ๑๒๐๑ และ ๐๒ ๑๔๑ ๗๗๗๗)

## ๒.๕ ความเห็น และข้อเสนอแนะ

จากการพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นที่สอบถามตามข้อ ๒.๔ ขอนำเรียนสรุประดับความพึงพอใจและความเห็นหรือข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น ดังนี้

(๑) ประเด็นความชัดเจนของการระบุขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงใจ ดังนี้

ระดับ “มากที่สุด” ร้อยละ ๖๒.๒๒

ระดับ “มาก” ร้อยละ ๒๖.๖๖

ระดับ “ปานกลาง” ร้อยละ ๒.๒๒

ระดับ “น้อย” ร้อยละ ๒.๒๒

ระดับ “น้อยที่สุด” ร้อยละ ๒.๒๒

เห็นว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความชัดเจนของการระบุขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนสูงถึงร้อยละ ๖๒.๒๒ ในขณะที่ระดับความพึงพอใจลำดับถัดลงไป ได้แก่ ระดับ “มาก” มีเพียง ร้อยละ ๒๖.๖๖ จึงสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจที่สูงมาก แสดงถึงการระบุขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่มีความชัดเจนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีโอกาสในการพัฒนาระดับความพึงพอใจเพื่อยกระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละ ๒๖.๖๖ ไปสู่ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” ต่อไป ซึ่งอาจดำเนินการในลักษณะของการประกาศเปิดเผยแผนผังขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ ณ จุดให้บริการ รวมทั้งที่เว็บไซต์สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญเพื่อประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไป

(๒) ประเด็นความสะดวกและเป็นระบบของขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงใจ ดังนี้

ระดับ “มากที่สุด” ร้อยละ ๖๔.๔๔

ระดับ “มาก” ร้อยละ ๒๖.๖๖

ระดับ “ปานกลาง” ร้อยละ ๖.๖๖



ระดับ “น้อย” ร้อยละ ๒.๒๒

ระดับ “น้อยที่สุด” ร้อยละ ๐

เห็นว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกและเป็นระบบของขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนสูงถึงร้อยละ ๖๔.๔๔ ในขณะที่ระดับความพึงพอใจลำดับถัดลงไป ได้แก่ ระดับ “มาก” มีเพียง ร้อยละ ๒๖.๖๖ จึงสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจที่สูงมาก แสดงถึงความสะดวก และเป็นระบบของขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสมเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกัน ก็ยังมีโอกาสในการพัฒนาระดับความพึงพอใจเพื่อยกระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละ ๒๖.๖๖ ไปสู่ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” ต่อไป ซึ่งอาจดำเนินการในลักษณะของการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ ในงานด้านต่าง ๆ ในรายละเอียดเพื่อพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

(๓) ประเด็นความสุภาพ เต็มใจ เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้รับบริการ มีระดับความพึงใจ ดังนี้

ระดับ “มากที่สุด” ร้อยละ ๗๕.๕๕

ระดับ “มาก” ร้อยละ ๒๒.๒๒

ระดับ “ปานกลาง” ร้อยละ ๒.๒๒

ระดับ “น้อย” ร้อยละ ๐

ระดับ “น้อยที่สุด” ร้อยละ ๐

เห็นว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสุภาพ เต็มใจ เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนสูงถึงร้อยละ ๗๕.๕๕ ในขณะที่ระดับความพึงพอใจลำดับถัดลงไป ได้แก่ ระดับ “มาก” มีเพียง ร้อยละ ๒๒.๒๒ จึงสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจที่สูงมาก แสดงถึงการให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีโอกาสในการพัฒนาระดับความพึงพอใจเพื่อยกระดับความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละ ๒๒.๒๒ ไปสู่ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” ต่อไป ซึ่งอาจดำเนินการในลักษณะของพัฒนาคุณภาพการให้บริการในเรื่องการสื่อสารหรือการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถึงความเต็มใจตั้งใจในการให้บริการที่มากยิ่งขึ้น

(๔) ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ผู้รับบริการมีระดับความพึงใจ ดังนี้

ระดับ “มากที่สุด” ร้อยละ ๕๑.๑๑

ระดับ “มาก” ร้อยละ ๓๕.๕๕

ระดับ “ปานกลาง” ร้อยละ ๑๑.๑๑

ระดับ “น้อย” ร้อยละ ๒.๒๒

ระดับ “น้อยที่สุด” ร้อยละ ๐

เห็นว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนร้อยละ ๕๑.๑๑ และระดับความพึงพอใจลำดับถัดลงไป ได้แก่ ระดับ “มาก” ร้อยละ ๓๕.๕๕ แม้จะสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจในระดับที่สูง แต่ก็ยังเป็นประเด็นการสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับระดับ “มากที่สุด” ที่มีค่าระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดในประเด็นการสำรวจทั้งสิ้นประเด็น ดังนั้น แม้จะเป็นเพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่มีความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ หรือพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ แต่ก็ก็เป็นเรื่องที่มีส่วนในการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการประการหนึ่ง ประกอบกับสามารถดำเนินการยกระดับคะแนนได้โดยไม่ยากนัก จึงสมควรมอบหมาย

กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย และอาคารสถานที่พิจารณาจัดเตรียมสถานที่สำหรับจอดรถผู้รับบริการ เป็นการเฉพาะ รวมทั้งจัดหาที่นั่งรอที่มีความเหมาะสม เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เพื่อแสดงถึงความพร้อม ในการให้บริการอันเป็นการสร้างความประทับใจในโอกาสแรกที่ผู้รับบริการมีต่อสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

### ๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการเพื่อดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงาน ศาลรัฐธรรมนูญ ขอนำเรียนรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามข้อ ๒ มาเพื่อโปรดทราบ

๓.๒ เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ ดังนี้

- (๑) แจ้งเวียนสำนัก กอง และกลุ่มงาน ทราบโดยทั่วกัน
- (๒) เผยแพร่รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในเว็บไซต์สำนักงาน ศาลรัฐธรรมนูญ ตามหลักเกณฑ์ ITA ข้อ O17 ที่กำหนดให้ทำการแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๕ ในเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน
- (๓) มอบหมายให้คณะกรรมการเพื่อดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ฯ พิจารณารายละเอียดผลการสำรวจ ฯ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป
- (๔) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามแนวทางเดิมตามข้อ ๑

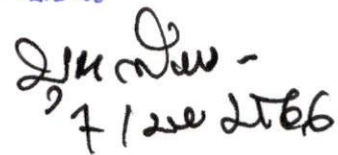
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบตามข้อ ๓.๑ และโปรดพิจารณาตามข้อ ๓.๒



(นายบรรชา รุ่งแก้ว)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์ แผนงาน และนโยบาย  
กรรมการและเลขานุการ ฯ

  
๕ ม.ค. ๖๖

  
๗ / ๑๑ ๒๕๖๖

- จชต
- บันรอน ๓๗๕๕๑๐



(นางพรทิภา ไสวสุวรรณวงศ์)

เลขาธิการสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

- ๗ ม.ย. ๒๕๖๖