



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท.



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจใช้เป็นแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ สอบถามผู้รับบริการภายหลังการให้บริการทันที โดยได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่มาขอรับบริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. จำนวน ๒๕ หน่วยงาน โดยการสำรวจครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น **๕๑๖ 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

การเก็บรวบรวมโดยการขอให้ผู้รับบริการขององค์กรตอบแบบสำรวจความพึงพอใจด้วยการประเมินผ่านระบบออนไลน์ผ่าน QR Code จำนวน ๕๑๖ 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	๒๕๐	๔๘.๔๕
หญิง	๒๖๖	๕๑.๕๕
รวม	๕๑๖	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑-๓๐ ปี	๕๐	๙.๖๙
๓๑-๔๐ ปี	๒๐๑	๓๘.๙๕
๔๑-๕๐ ปี	๑๖๗	๓๒.๓๖
๕๑-๖๐ ปี	๘๖	๑๖.๖๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๒.๓๓
รวม	๕๑๖	๑๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๗	๑.๓๖
มัธยมศึกษา	๕๕	๑๐.๖๖
อนุปริญญา/วิชาชีพ	๕๖	๑๐.๘๕
ปริญญาตรี	๒๑๓	๔๑.๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๘๕	๓๕.๘๕
รวม	๕๑๖	๑๐๐
๔.ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา	๕๖	๑๐.๘๕
พยาน/ผู้ให้ข้อมูล	๑๒๐	๒๓.๒๖
ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา	๔๒	๘.๑๔
เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๑๕๖	๓๐.๒๓
บุคลากรในสังกัด สำนักงาน ป.ป.ท.	๘๑	๑๕.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔๒	๘.๑๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๑	๒.๑๓
อื่นๆ	๘	๑.๕๕
รวม	๕๑๖	๑๐๐

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๕. หน่วยงานที่ให้บริการ		
สำนักงานเลขาธิการ	๓	๐.๕๘
กองกฎหมาย	๓	๐.๕๘
กองการต่างประเทศ	๑๒	๒.๓๓
กองบริหารคดี	๖	๑.๑๖
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑	๒๓	๔.๔๖
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๒	๒	๐.๓๙
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓	๙	๑.๗๔
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔	๗	๑.๓๖
กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๕	๗๓	๑๔.๑๕
กองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๑๑๔	๒๒.๐๙
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๑๐	๑.๙๔
กองอำนวยการต่อต้านการทุจริต	๒	๐.๓๙
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๙	๓.๖๘
สำนักงาน ปปท. เขต ๑	๑๐	๑.๙๔
สำนักงาน ปปท. เขต ๒	๘	๑.๕๕
สำนักงาน ปปท. เขต ๓	๒๗	๕.๒๓
สำนักงาน ปปท. เขต ๔	๗๙	๑๕.๓๑
สำนักงาน ปปท. เขต ๕	๗	๑.๓๖
สำนักงาน ปปท. เขต ๖	๓๑	๖.๐๑
สำนักงาน ปปท. เขต ๗	๑๑	๒.๑๓
สำนักงาน ปปท. เขต ๘	๒๐	๓.๘๘
สำนักงาน ปปท. เขต ๙	๑๖	๓.๑๐
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๓	๐.๕๘
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๖	๑.๑๖
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๑๕	๒.๙๑
รวม	๕๑๖	๑๐๐

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๕. ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา	๕๖	๑๐.๘๕
พยาน/ผู้ใช้ถ้อยคำ	๑๒๐	๒๓.๒๖
ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา	๔๒	๘.๑๔
เครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ	๑๕๖	๓๐.๒๓
บุคลากรในสังกัด สำนักงาน ป.ป.ท.	๘๑	๑๕.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔๒	๘.๑๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๑	๒.๑๓
อื่นๆ	๘	๑.๕๕
รวม	๕๑๖	๑๐๐

จากตารางข้างต้นพบว่า

๑. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน ๒๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๕ เพศชาย จำนวน ๒๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๕ ตามลำดับ

๒. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๒๐๑ คน อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๖๗ คน อายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๘๖ คน อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี มีจำนวน ๕๐ คน และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๕ ร้อยละ ๓๒.๓๖ ร้อยละ ๑๖.๖๗ ร้อยละ ๙.๖๙ และร้อยละ ๒.๓๓ ตามลำดับ

๓. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๑๓ คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ๑๘๕ คน ระดับอนุปริญญา/วิชาชีพ มีจำนวน ๕๖ คน ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน ๕๕ คน และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา มีจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๘ ร้อยละ ๓๕.๘๕ ร้อยละ ๑๐.๘๕ ร้อยละ ๑๐.๖๖ และร้อยละ ๑.๓๖ ตามลำดับ

๔. ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประเภทของผู้รับบริการเป็นเครือข่ายการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ มีจำนวน ๑๕๖ คน พยาน/ผู้ให้ถ้อยคำ มีจำนวน ๑๒๐ คน บุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. มีจำนวน ๘๑ คน ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา มีจำนวน ๕๖ คน ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา และหน่วยงานรัฐ อีกจำนวนกลุ่มละ ๔๒ คน หน่วยงานภาคเอกชน มีจำนวน ๑๑ คน และผู้รับบริการอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม อีกจำนวน ๘ คน คิดเป็น

ร้อยละ ๓๐.๒๓ ร้อยละ ๒๓.๒๖ ร้อยละ ๑๕.๗๐ ร้อยละ ๑๐.๘๕ ร้อยละ ๘.๑๔ ร้อยละ ๒.๑๓ และร้อยละ ๑.๕๕ ตามลำดับ

๕. หน่วยงานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. ได้แก่ กองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ มีจำนวน ๑๑๔ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๔ มีจำนวน ๗๙ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๕ มีจำนวน ๗๓ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๖ มีจำนวน ๓๑ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๓ มีจำนวน ๒๗ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑ มีจำนวน ๒๓ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๘ มีจำนวน ๒๐ คน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวน ๑๙ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๙ มีจำนวน ๑๖ คน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีจำนวน ๑๕ คน กองการต่างประเทศ มีจำนวน ๑๒ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๗ มีจำนวน ๑๑ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๑ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน มีจำนวนหน่วยงานละ ๑๐ คน กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓ มีจำนวน ๙ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๒ มีจำนวน ๘ คน สำนักงาน ปปท. เขต ๕ ปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔ มีจำนวนหน่วยงานละ ๗ คน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองบริหารคดี มีจำนวนหน่วยงานละ ๖ คน กลุ่มตรวจสอบภายใน กองกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการ มีจำนวนหน่วยงานละ ๓ คน และกองอำนวยการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งกองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๒ มีจำนวนหน่วยงานละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๙ ร้อยละ ๑๕.๓๑ ร้อยละ ๑๔.๑๕ ร้อยละ ๖.๐๑ ร้อยละ ๕.๒๓ ร้อยละ ๔.๔๖ ร้อยละ ๓.๘๘ ร้อยละ ๓.๖๘ ร้อยละ ๓.๑๐ ร้อยละ ๒.๙๑ ร้อยละ ๒.๓๓ ร้อยละ ๒.๑๓ ร้อยละ ๑.๙๔ ร้อยละ ๑.๗๔ ร้อยละ ๑.๕๕ ร้อยละ ๑.๓๖ ร้อยละ ๑.๑๖ ร้อยละ ๐.๕๘ และ ๐.๓๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีสำนักงาน ป.ป.ท. โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๕๑๖ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ	ร้อยละ	เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๕๐๕	๙๗.๘๗	๑๑	๒.๑๓	๐	๐.๐๐
๒. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๕๑๐	๙๘.๘๔	๖	๑.๑๖	๐	๐.๐๐
๓. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๑๒	๙๙.๒๒	๔	๐.๗๘	๐	๐.๐๐
๔. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๔๙๙	๙๖.๗๑	๑๖	๓.๑๐	๑	๐.๑๙
๕. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๔๙๗	๙๖.๓๒	๑๕	๒.๙๑	๔	๐.๗๘
ผลเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ		๙๗.๗๙		๒.๐๒		๐.๑๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๕๐๙	๙๘.๖๔	๖	๑.๑๖	๑	๐.๑๙
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕๐๘	๙๘.๔๕	๘	๑.๕๕	๐	๐.๐๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๕๐๘	๙๘.๔๕	๔	๐.๗๘	๔	๐.๗๘
๙. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๑๓	๙๙.๔๒	๓	๐.๕๘	๐	๐.๐๐
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๕๐๘	๙๘.๔๕	๕	๐.๙๗	๓	๐.๕๘
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๕๑๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
ผลเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๙๘.๙๐		๐.๘๔		๐.๒๖

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (ต่อ)

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ	ร้อยละ	เฉยๆ	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๕๐๔	๙๗.๖๗	๑๒	๒.๓๓	๐	๐.๐๐
๑๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕๐๒	๙๗.๒๙	๑๔	๒.๗๑	๐	๐.๐๐
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๕๐๓	๙๗.๔๘	๑๓	๒.๕๒	๐	๐.๐๐
ผลเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ		๙๗.๔๘		๒.๕๒		๐.๐๐
ผลเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๘.๐๕		๑.๗๙		๐.๑๖

ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายประเด็น ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ป.ป.ท. โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๐๕ สรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๘

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	๕๑๖	๕๐๕	๙๗.๘๗
๒. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๕๑๖	๕๑๐	๙๘.๘๔
๓. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๑๖	๕๑๒	๙๙.๒๒
๔. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๕๑๖	๔๙๙	๙๖.๗๑
๕. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๕๑๖	๔๙๗	๙๖.๓๒
ผลเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ			๙๗.๗๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๕๑๖	๕๐๙	๙๘.๖๔
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕๑๖	๕๐๘	๙๘.๔๕
๘. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๕๑๖	๕๐๘	๙๘.๔๕

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

ประเด็นคำถาม	จำนวน ผู้แบบสอบถาม (N)	จำนวน ผู้แบบสอบถาม ที่พึงพอใจ (คน)	ร้อยละ
๙. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๑๖	๕๑๓	๙๙.๔๒
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๕๑๖	๕๐๘	๙๘.๔๕
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๕๑๖	๕๑๖	๑๐๐.๐๐
ผลเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			๙๘.๙๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๕๑๖	๕๐๔	๙๗.๖๗
๑๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕๑๖	๕๐๒	๙๗.๒๙
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๕๑๖	๕๐๓	๙๗.๔๘
ผลเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ			๙๘.๐๕

สรุปผล

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

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๗๙ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๙๐ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๘ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อเสนอแนะ/แนวทางปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ

๑. ภายในหน่วยงานเดียวกัน ควรมีแนวทางการให้บริการเหมือนกัน (มีแบบฟอร์ม, เอกสาร ฯลฯ) ในภาพรวม เพื่อความเข้าใจของผู้รับบริการ
๒. ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในบริบทองค์กรให้มากขึ้น
๓. ควรมีการรวมศูนย์ข้อมูล และมีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อง่าย และสะดวกต่อการค้นหา สืบค้น การเรียกใช้ข้อมูล