

## การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานศาลปกครอง

สำนักงานศาลปกครองได้ดำเนินการจ้างมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยสำนักงานศูนย์วิจัย และให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นที่ปรึกษาในการดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้ ในการสำรวจดังกล่าวได้มีการสำรวจข้อมูลจากบุคคลภายนอกเพื่อจัดเก็บข้อมูลประกอบตัวชี้วัด “ร้อยละ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง” ด้วย โดยสำรวจ จากกลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการศาลปกครองตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – สิงหาคม ๒๕๖๔ โดยสุ่ม ตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการศาลปกครองทั้ง ๑๕ แห่งทั่วประเทศ (เป้าหมาย จำนวน ๒,๒๕๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒,๔๕๘ คน) มีประเด็นคำถาม ๕ ประเด็น ๒๓ ข้อคำถาม ได้แก่ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๔ ข้อคำถาม ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓. ข้อคำถาม ๓. ด้านช่องทางการสื่อสาร ๔ ข้อคำถาม ๔. ด้านบริการ ๗ ข้อคำถาม ๕. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕ ข้อคำถาม

ผลการสำรวจ พบว่า ร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศาลปกครอง เท่ากับ ร้อยละ ๙๐.๘๒ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมาย ร้อยละ ๘๐) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือ ร้อยละ ๕๗.๔๕ มีความพึงพอใจระดับมากต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง รองลงมาร้อยละ ๓๓.๓๘ มีความ พึงพอใจระดับมากที่สุด มีเพียงร้อยละ ๗.๙๙ ร้อยละ ๐.๘๙ และร้อยละ ๐.๓๐ ที่มีความพึงพอใจน้อย น้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ ตามลำดับ

หากพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุดในทุกด้านยกเว้นด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านเท่ากับ ๔) ดังนี้ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน ศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๓๘) ๒. ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๒) ๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๑) ๔. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๑) และ ๕. ด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๕)

ผลการประเมินรายด้าน พบว่า

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” ในทุกประเด็น โดยประเด็น ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน” และประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ “มีความรู้ที่ถูกต้องและสามารถอธิบายให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน”

๒) ด้านกระบวนการ ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ “ความเหมาะสมของการปรับปรุงแบบการให้บริการในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-๑๙ ” และประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม”

๓) ด้านบริการ ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “การรับ คำฟ้อง” และประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “การติดตามความเคลื่อนไหวของคดีปกครอง”

๔) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย สูงสุดคือ “ความหลากหลายของช่องทางรับข้อมูล เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ยูทูป ไลน์ แอปพลิเคชัน

ศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น” และประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ความรวดเร็วในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากเจ้าหน้าที่”

๕) ด้านระบบสารสนเทศ ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “ขอคัดสำเนาไฟล์คำพิพากษา/คำสั่งอิเล็กทรอนิกส์” และประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดมี ๒ ประเด็น คือ “การแจ้งบัญชีนัดของศาลปกครองผ่านแอปพลิเคชันศาลปกครอง บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่” และ “ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์”

---