

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการประสานงาน

## เพื่อแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

### ระดับความพึงพอใจมาก

95.40% 4.77 (เต็ม 5 คะแนน)

95.00% 4.75 (เต็ม 5 คะแนน) การให้บริการของพนักงานรับสาย

95.60% 4.78 (เต็ม 5 คะแนน) ความสะดวกในการใช้บริการ

สำรวจโดย TOT บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ผู้รับจ้างบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

### จำนวนกลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการ 1,861 ราย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 160 ราย

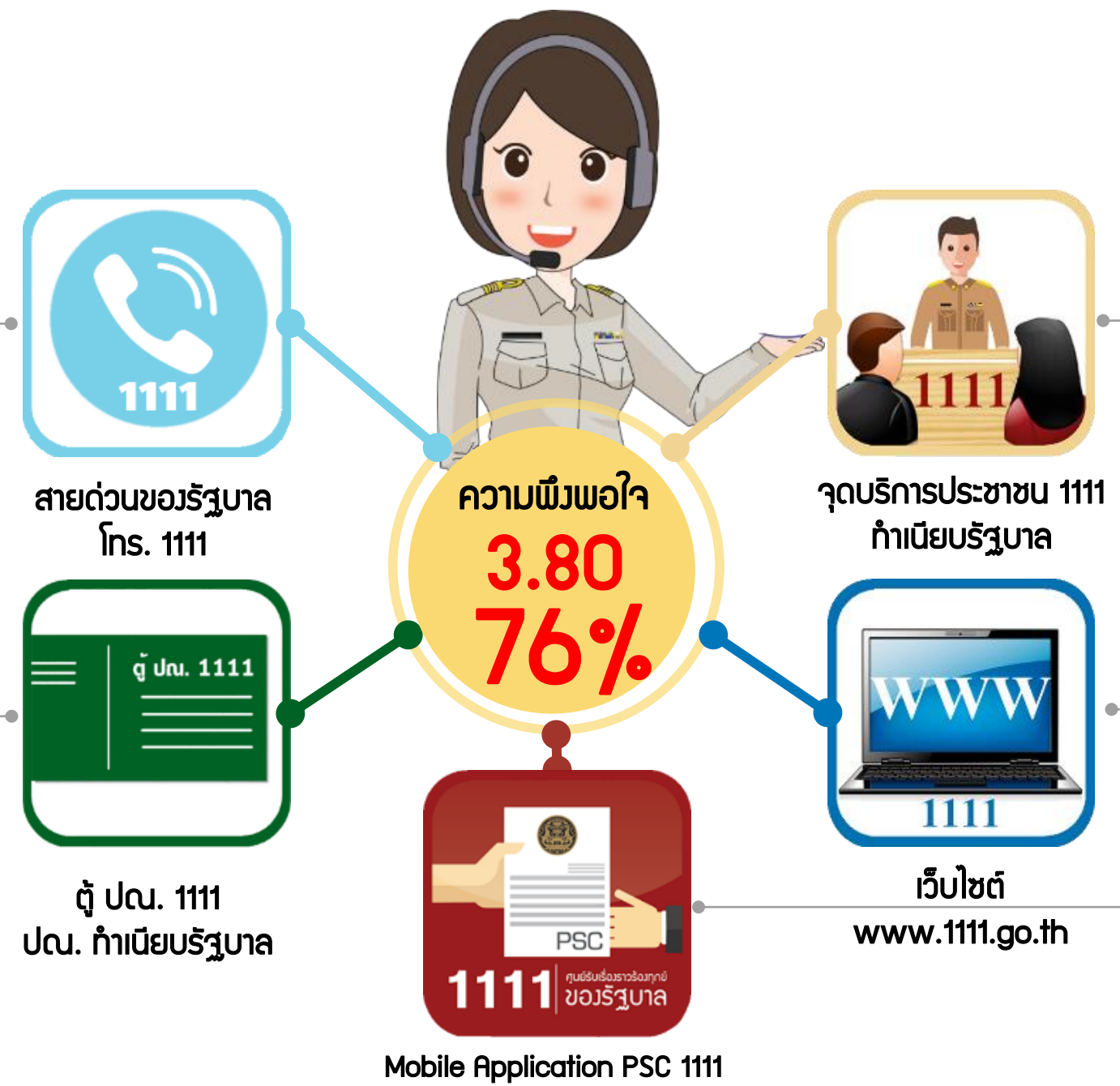
### ระดับความปานกลาง

67.20% 3.36 (เต็ม 5 คะแนน)

67.80% 3.39 (เต็ม 5 คะแนน) ความพึงพอใจ

66.60% 3.33 (เต็ม 5 คะแนน) ความเชื่อมั่น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจและความไม่เชื่อมั่น
  - คุณภาพการให้บริการ
  - การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
  - ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ทันต่อสถานการณ์
  - ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ชัดเจน



### ระดับความปานกลาง

72.90% 3.65 (เต็ม 5 คะแนน)

72.40% 3.62 (เต็ม 5 คะแนน) ความพึงพอใจ

95.60% 3.67 (เต็ม 5 คะแนน) ความเชื่อมั่น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจและความไม่เชื่อมั่น
  - คุณภาพการให้บริการ
  - การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
  - ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ทันต่อสถานการณ์
  - ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ชัดเจน

### สรุปความพึงพอใจ

95.40%	72.90%	68.84%	68.84%	67.20%	76.20%
4.77	3.65	3.44	3.44	3.36	3.81

### ระดับความปานกลาง

68.84% 3.44 (เต็ม 5 คะแนน)

76.04% 3.80 (เต็ม 5 คะแนน) ความพึงพอใจก่อนรับบริการ

61.64% 3.08 (เต็ม 5 คะแนน) ความพึงพอใจหลังรับบริการ

- หลังรับบริการในคราวแรก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการร้องทุกข์ใช้งานง่ายและสะดวกมากที่สุด
- เมื่อเรื่องร้องทุกข์ปรากฏผลการดำเนินการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมมากที่สุด ประเด็นที่ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด
  - ขอให้ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ
  - ขมเขยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
  - ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทาง [เว็บไซต์ www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) และ Mobile Application PSC 1111

### ระดับความพึงพอใจมาก

76.20% 3.81 (เต็ม 5 คะแนน)

75.80% 3.79 (เต็ม 5 คะแนน) ความพึงพอใจ

76.60% 3.83 (เต็ม 5 คะแนน) ความเชื่อมั่น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำรวจจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point)

- ประเด็นความไม่พึงพอใจและความไม่เชื่อมั่น
  - กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
  - ขอให้ดำเนินโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) อย่างต่อเนื่องทุกปี และขอให้เพิ่มระยะเวลาในการดำเนินโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) จากเดิม 3 วัน 2 คืน เป็น 5 วัน 4 คืน
  - ขอให้จัดทำคู่มือเกี่ยวกับกรดำเนินการเรื่องร้องทุกข์