

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการประสานงาน

## เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

### ระดับความพึงพอใจมาก

95.60% 4.78 (เต็ม 5 คะแนน)

95.20% 4.76 (เต็ม 5 คะแนน) การให้บริการของพนักงานรับสาย

95.80% 4.79 (เต็ม 5 คะแนน) ความสะดวกในการใช้บริการ

สำรวจโดย TOT บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ผู้รับจ้างบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

### จำนวนกลุ่มเป้าหมาย

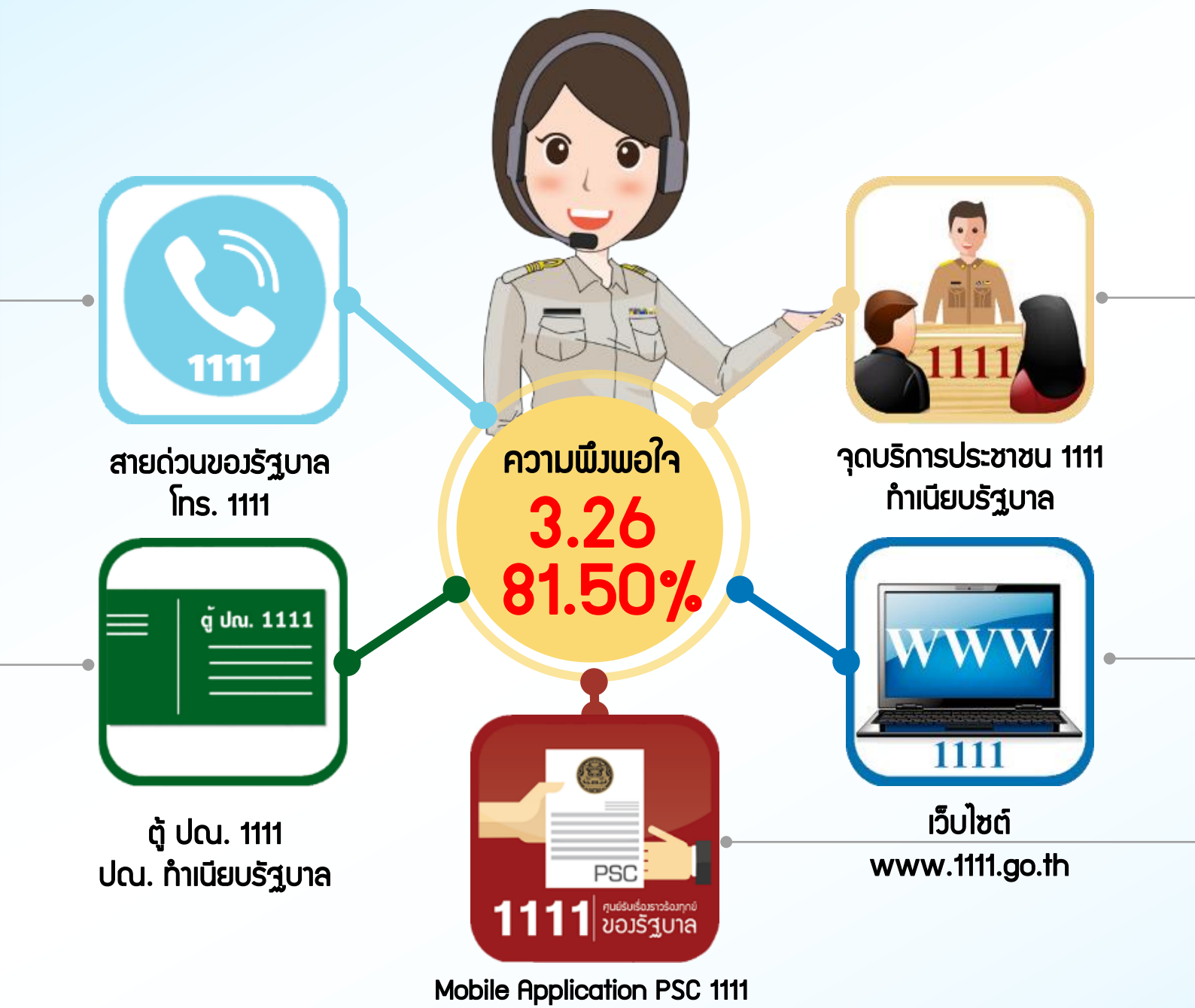
ผู้รับบริการ 508 ราย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 71 ราย

### ระดับความพึงพอใจมาก

84.75% 3.39 (เต็ม 4 คะแนน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

- ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
  - ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานาน
  - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
- ประเด็นความผูกพัน (หากมีเรื่องเดือดร้อน อยากให้ภาครัฐช่วยเหลือ จะคิดถึงหน่วยงานใด)
  - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111
  - ศูนย์ดำรงธรรม
  - กระทรวงยุติธรรม
  - หน่วยงานอื่น ๆ



### ระดับพึงพอใจมาก

79.25% 3.17 (เต็ม 4 คะแนน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
  - ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานาน
  - การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
- ประเด็นความผูกพัน (หากมีเรื่องเดือดร้อน อยากให้ภาครัฐช่วยเหลือ จะคิดถึงหน่วยงานใด)
  - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111
  - ศูนย์ดำรงธรรม
  - กระทรวงยุติธรรม
  - หน่วยงานอื่น ๆ

แบ่งการสำรวจเป็น 2 ครั้ง

- หลังรับบริการในคราวแรก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการร้องทุกข์ใช้งานง่ายและสะดวกมากที่สุด
- เมื่อเรื่องร้องทุกข์ปรากฏผลการดำเนินการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระยะเวลาการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มากที่สุด ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
  - ขอให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
  - ขอให้ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ทันต่อสถานการณ์
  - ขอขอบคุณการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - ขอให้อธิบายความหมายของสถานะเรื่อง เช่น ระเบียบเรื่อง/รับทราบ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ว่าหมายถึงหน่วยงานใดดำเนินการอย่างไรกับเรื่องร้องทุกข์

### สรุปความพึงพอใจ

95.60%	79.25%	-	-	84.75%	80.25%
4.78	3.17	-	-	3.39	3.21

### ระดับความพึงพอใจมาก

80.25% 3.21 (เต็ม 4 คะแนน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำรวจจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point)

- ประเด็นปัญหา/อุปสรรคต่อการประสานงานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
  - ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์มีความซับซ้อน ทำให้การประสานงานมีความล่าช้า
  - ข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน
  - ควรพิจารณาเรื่องร้องทุกข์โดยละเอียดว่าเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใด
- ประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ขอให้มีการคัดกรองข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน ก่อนประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - ขอให้เพิ่มช่องทาง Chatbox เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน