

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ระดับความพึงพอใจมาก

80.40%  4.02
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- ❖ การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ❖ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก
- ❖ ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานาน
- ❖ ขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน
- ❖ ไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการ



ระดับความพึงพอใจมาก

80.40%  4.02
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- ❖ การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ❖ ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานาน
- ❖ ไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการ



ระดับความพึงพอใจมาก

74.80%  3.74
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- ❖ ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานาน
- ❖ การตรวจสอบข้อมูลและหลักฐาน
- ❖ กิริยามารยาท



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สํารวจจากผู้ประกอบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ในการประชุม
เชิงปฏิบัติการผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อเนื้อหา
และแนวทางการประสานงาน
การจัดการเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวม **ระดับความพึงพอใจมาก**
83.40%  4.17
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นปัญหา/อุปสรรคต่อการประสานงานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

- ❖ การพัฒนาการเชื่อมโยงระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
- ❖ การกำกับดูแลและสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์รับเรื่องราวทุกข์
ขอรัฐบาล ทำเนียบรัฐบาล ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบรับนโยบาย
One Stop Service

จำนวนกลุ่มเป้าหมาย

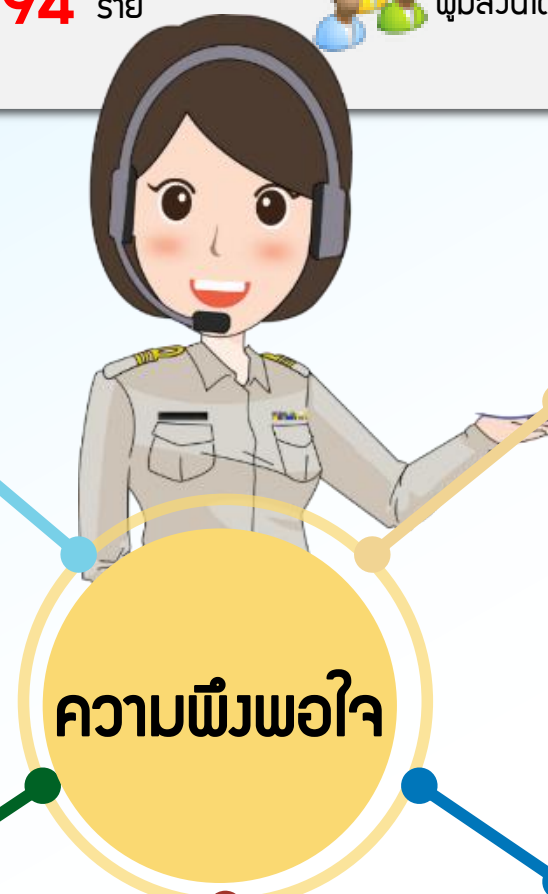
ผู้รับบริการ 2,094 ราย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 24 ราย



สายด่วนขอรัฐบาล
โทร. 1111



ตู้ ปณ. 1111
ปณ. ทำเนียบรัฐบาล



ความพึงพอใจ



จุดบริการประชาชน 1111
ทำเนียบรัฐบาล



เว็บไซต์
www.1111.go.th



Mobile Application PSC 1111

ภาพรวม

ระดับความพึงพอใจมาก

81.60%  4.08
(เต็ม 5 คะแนน)

หมายเหตุ

- ❖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม หมายถึง ค่าเฉลี่ย
- ❖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับความพึงพอใจมาก

80.20%  4.01
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- ❖ การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ❖ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก
- ❖ ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานาน
- ❖ ขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน

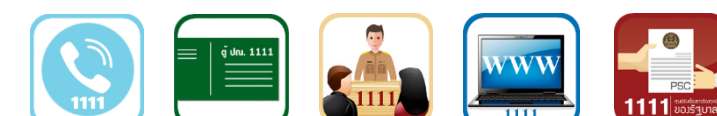


ระดับความพึงพอใจมาก

79.00%  3.95
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- ❖ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก
- ❖ การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ❖ ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานาน
- ❖ ขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน



ประเด็นความผูกพัน (หากมีเรื่องเดือดร้อน อยากให้ภาครัฐช่วยเหลือ จะคิดถึงหน่วยงานใด)

- 1) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขอรัฐบาล 1111
- 2) ศูนย์ดำรงธรรม
- 3) กระทรวงยุติธรรม
- 4) หน่วยงานอื่น ๆ

ระดับความพึงพอใจ

- ค่าคะแนน 1.00 - 2.33 = น้อย
- ค่าคะแนน 2.34 - 3.66 = ปานกลาง
- ค่าคะแนน 3.67 - 5.00 = มาก

ผู้ประสานงาน : นางจุฑามาศ ศิริชัยสุภกริกร ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล
นางกุลริดา มาแจ้ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
จัดทำโดย : ส่วนแผนและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน
โทร. 0 2283 4428