

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ระดับความพึงพอใจมาก

85.40%  4.27
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- ขอให้มีการติดตามผลเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ และตอบคำถามไม่ชัดเจน ควรเพิ่มองค์ความรู้ให้มากขึ้น
- ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานานควรมีการกำหนดระยะเวลาในการแจ้งรายงานผลให้ชัดเจน
- ขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน ควรลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการ

ระดับความพึงพอใจมาก

79.00%  3.95
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- ไม่มีการแจ้งขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน ทำให้ผู้ร้องไม่ทราบว่าปัจจุบันเรื่องร้องเรียนอยู่ขั้นตอนใด
- ไม่มีการแจ้งรายงานผลการพิจารณาเรื่องให้ผู้ร้องทราบ
- ขอให้มีการติดตามผลเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

ระดับความพึงพอใจมาก

94.00%  4.70
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ และตอบคำถามไม่ชัดเจน ควรเพิ่มองค์ความรู้ให้มากขึ้น
- ขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน ควรลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการ

ระดับความพึงพอใจมาก

81.00%  3.24
(เต็ม 4 คะแนน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการฯ เป็นผู้แทนหน่วยงาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 71 ราย

ข้อเสนอแนะ

- ขอให้มีการคัดกรองข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน ก่อนประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ขอให้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
- ในการรับเรื่องร้องทุกข์ขอให้สอบถามรายละเอียดให้ชัดเจน

ผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดำเนินการถอดแบบสำรวจในการดำเนินโครงการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point)

จำนวนกลุ่มเป้าหมาย

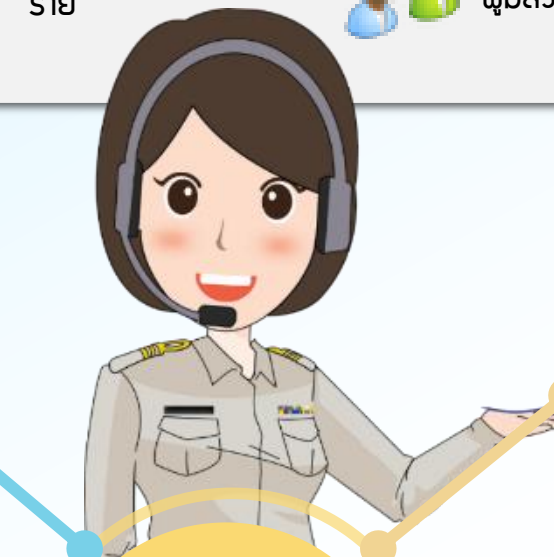
ผู้รับบริการ 786 ราย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 71 ราย



สายด่วนขอรับบริการ โทร. 1111



ตู้ ปณ. 1111 ปณ. ทำเนียบรัฐบาล



จุดบริการประชาชน 1111 ทำเนียบรัฐบาล



เว็บไซต์ www.1111.go.th



Mobile Application PSC 1111

ภาพรวม

ระดับความพึงพอใจมาก

80.80%  4.04
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความผูกพัน (หากมีเรื่องเดือดร้อน อยากให้ภาครัฐช่วยเหลือ จะคิดถึงหน่วยงานใด)

- 1) ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111
- 2) หน่วยงานอื่น ๆ (อาทิ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ทหาร เป็นต้น)
- 3) ศูนย์ดำรงธรรม
- 4) กระทรวงยุติธรรม

หมายเหตุ

❖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมาก

83.00%  4.15
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- ไม่มีการแจ้งรายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ
- ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานานควรมีการกำหนดระยะเวลาในการแจ้งรายงานผลให้ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ และตอบคำถามไม่ชัดเจน
- ขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน ควรลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการ

ระดับความพึงพอใจมาก

87.80%  4.39
(เต็ม 5 คะแนน)

ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- เจ้าหน้าที่สรุปประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไม่ถูกต้อง
- ไม่มีการแจ้งรายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ
- ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ใช้เวลานาน
- ขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน

หลักเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลข้อมูลของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



คะแนนความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ

- มากที่สุด 5 คะแนน
- มาก 4 คะแนน
- ปานกลาง 3 คะแนน
- น้อย 2 คะแนน
- น้อยที่สุด 1 คะแนน

ระดับความพึงพอใจ

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

หลักเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลข้อมูลของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



คะแนนความพึงพอใจ แบ่งเป็น 4 ระดับ

- มากที่สุด 4 คะแนน
- มาก 3 คะแนน
- น้อย 2 คะแนน
- น้อยที่สุด 1 คะแนน

ระดับความพึงพอใจ

- ค่าคะแนน 1.00 - 2.00 = น้อย
- ค่าคะแนน 2.01 - 3.00 = ปานกลาง
- ค่าคะแนน 3.01 - 4.00 = มาก

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

