



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและเชื่อมั่นในโรงพยาบาล ความเชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการประสานงาน
เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ปี 2560

ปี 2561

เปรียบเทียบผลต่าง

ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น

ตู้ ปณ.1111/ไปรษณีย์/โทรสาร	= 72.60 %	67.80 %
จุดบริการประชาชน 1111	= 69.60 %	66 %
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= 77.40%	78.80 %
สายด่วนของรัฐบาล 1111	= 95.39 %	

ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น

- ตู้ ปณ.1111/ไปรษณีย์/โทรสาร	= 72.40 %	73.40 %
- จุดบริการประชาชน 1111	= 67.80 %	66.60 %
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= 75.80 %	76.60 %
- สายด่วนของรัฐบาล 1111	= 95.40 %	

ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น

↓ ลดลง 0.2 %	เพิ่มขึ้น 5.6 % ↑
↓ ลดลง 1.8 %	เพิ่มขึ้น 0.6 % ↑
↓ ลดลง 1.6 %	ลดลง 2.2 % ↓
↑ เพิ่มขึ้น 0.01 %	

ระดับความพึงพอใจ/ในภาพรวม

ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 %



72.40%



67.80%



75.80%

ระดับความเชื่อมั่น/ในภาพรวม

ค่าเฉลี่ยรวม 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 %



73.40%



66.60%



76.60%

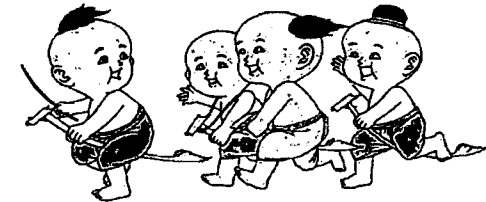


ระดับความพึงพอใจ

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล 1111 (สำรวจโดย อบล. ต.โอ๊ก)



- การให้บริการของพนักงานรับสาย 95.00 %
- ความสะดวกในการใช้บริการ 95.60 %
- ค่าเฉลี่ยรวม 95.40 %



จัดทำโดย : ส่วนแผนและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน โทร.0 2283 4428



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนน (เต็ม 5)	คิดเป็นร้อยละ
- การให้บริการของพนักงานรับสาย	= 4.75	95.00
- ความสะดวกในการใช้บริการ	= 4.78	95.60
ค่าเฉลี่ยรวม	= 4.77	95.40

ผลการสำรวจเป็น 2 ครั้ง

.. หลังรับบริการในคราวแรก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการร้องทุกข์ใช้งานง่ายและสะดวกมากที่สุด

.. เมื่อเรื่องร้องทุกข์ปรากฏผลการดำเนินการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม มากที่สุด

ประเด็นที่ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด

ขอให้ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

ชมเชยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน

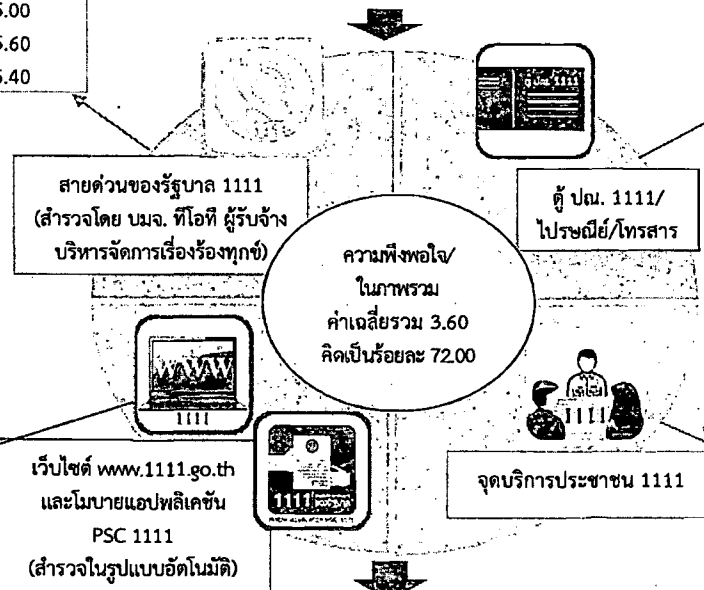
พนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th และโมบายแอปพลิเคชัน

SC 1111 ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

จำนวนกลุ่มเป้าหมาย
- ผู้รับบริการ = 1,861 ราย
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = 160 ราย



ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน (เต็ม 5)	คิดเป็นร้อยละ
- ความพึงพอใจ	= 3.62	72.40
- ความเชื่อมั่น	= 3.67	73.40

1. ประเด็นความไม่พึงพอใจและความไม่เชื่อมั่น

- คุณภาพการให้บริการ

- การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ทันต่อสถานการณ์

- ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ชัดเจน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน (เต็ม 5)	คิดเป็นร้อยละ
- ความพึงพอใจ	= 3.39	67.80
- ความเชื่อมั่น	= 3.33	66.60

1. ประเด็นความไม่พึงพอใจและความไม่เชื่อมั่น

- คุณภาพการให้บริการ

- การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ทันต่อสถานการณ์

- ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ชัดเจน

เปรียบเทียบความพึงพอใจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ปณ. 1111/ไปรษณีย์/โทรสาร	พึงพอใจลดลง	↓ ร้อยละ 0.01
บริการประชาชน 1111	พึงพอใจลดลง	↓ ร้อยละ 0.09
สายด่วนของรัฐบาล 1111	พึงพอใจเท่ากัน	=
มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พึงพอใจลดลง	↓ ร้อยละ 0.08

ระดับความพึงพอใจมาก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point)
	คะแนน (เต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ
- ความพึงพอใจ	= 3.79 75.80
- ความเชื่อมั่น	= 3.83 76.60

1. ประเด็นความไม่พึงพอใจและความไม่เชื่อมั่น

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ขอให้ดำเนินโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) อย่างต่อเนื่องทุกปี และขอให้เพิ่มระยะเวลาในการดำเนินโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) จากเดิม 3 วัน 2 คืน เป็น 5 วัน 4 คืน

- ขอให้จัดทำคู่มือเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

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

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากช่องทาง ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

