



บันทึกข้อความ

กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล

รับที่..... เวลา..... น.

วันที่ ๒๘ มี.ค. ๒๕๖๐

ส่วนราชการ..... กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล โทร. ๑๗๕๐๒

ที่ ๐๕๐๖.๔ / วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานการประมวลผลความพึงพอใจ/คำชมเชย ไม่พึงพอใจ

ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเองและทางอีเมล

๑ เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล

พร้อมนี้ได้ส่งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ/คำชมเชย ไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเองและทางอีเมลประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญญชยา กลิ่นคง)
พนักงานบริหารงานทั่วไป

๖

เรียน คุณ สัตถ์

เพื่อทราบ

๒๘ มี.ค. ๒๕๖๐

ตารางสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ ของผู้รับบริการที่ติดต่อด้วยตนเองและทางอีเมล
ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 - กันยายน 2560)

การให้บริการ	รวม	ต.ค.59	พ.ย.59	ธ.ค.59	ม.ค.60	ก.พ.60	มี.ค.60	เม.ย.60	พ.ค.60	มิ.ย.60	ก.ค.60	ส.ค.60	ก.ย.60
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง	93.88	92.97	94.69	93.96	93.43	93.50	93.55						
2. ผู้รับบริการทางอีเมล	86.00	92.50	82.43	92.67	77.50	89.63	82.13						
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 ช่องทาง	89.94	92.74	88.56	93.32	85.47	91.57	87.84						

หมายเหตุ เป็นข้อมูลเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ความพึงพอใจ

รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติของผู้รับบริการที่ติดต่อยด้วยตนเอง
ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 - กันยายน 2560)

การให้บริการ	รวม		ต.ค.59		พ.ย.59		ธ.ค.59		ม.ค.60		ก.พ. 60		มี.ค.60		เม.ย.60		พ.พ.60		มิ.ย.60		.60		ส.ค.60		ก.ย.60	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
• จำนวนผู้ขอรับบริการที่ติดต่อยด้วยตนเอง (ราย)	46	100	9	100	4	100	7	100	6	100	12	100	8	100												
• จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทางการติดต่อยด้วยตนเอง (ราย)	46	100	9	100	4	100	7	100	6	100	12	100	8	100												
ผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มเผยแพร่ข้อมูล	46	93.88	9	92.97	4	94.69	7	93.96	6	93.43	12	93.21	8	95.55												
ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	46	92.67	9	91.20	4	91.67	7	93.47	6	95.67	12	90.00	8	95.87												
1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลมีผู้ยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	46	92.20	9	91.20	4	90.00	7	94.40	6	93.40	12	90.00	8	95.00												
2 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละชั้น	46	92.20	9	91.20	4	90.00	7	91.60	6	96.80	12	90.00	8	95.00												
3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	46	93.60	9	91.20	4	95.00	7	94.40	6	96.80	12	90.00	8	97.60												
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	46	97	9	100	4	95.00	7	93.47	6	97.87	12	96.73	8	97.60												
1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46	98	9	100	4	95.00	7	94.40	6	100	12	98.40	8	97.60												
2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	46	97	9	100	4	95.00	7	94.40	6	96.80	12	96.80	8	97.60												
3 ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	46	96	9	100	4	95.00	7	91.60	6	96.80	12	95.00	8	97.60												
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46	92.10	9	86.80	4	92.50	7	94.40	6	92.55	12	91.35	8	96.30												
1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	46	93.20	9	89.00	4	100	7	97.20	6	93.40	12	90.00	8	95.00												
2 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet ระบบโทรศัพท์และโทรสารอัตโนมัติ	46	92.80	9	86.80	4	95.00	7	94.40	6	93.40	12	91.80	8	97.60												
3 "ความเพียงพอและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	46	91.40	9	89.00	4	85.00	7	94.40	6	90.00	12	91.80	8	95.00												
4 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	46	91.00	9	82.40	4	90.00	7	91.60	6	93.40	12	91.80	8	97.60												
ความพึงพอใจด้านห้องสมุด	46	91.60	9	92.30	4	95.00	7	91.60	6	88.40	12	92.60	8	90.00												
1 จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	46	91.80	9	93.40	4	90.00	7	91.60	6	90.00	12	93.40	8	90.00												
2 ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	46	91.40	9	91.20	4	100	7	91.60	6	86.80	12	91.80	8	90.00												
ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	46	93.24	9	93.40	4	94.00	7	92.68	6	92.72	12	93.00	8	93.56												
1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	46	88.40	9	84.60	4	90.00	7	88.60	6	90.00	12	85.00	8	95.00												
2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	46	95.40	9	95.60	4	95.00	7	94.40	6	96.80	12	95.00	8	95.00												
3 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	46	94.40	9	95.60	4	95.00	7	94.40	6	93.40	12	95.00	8	92.60												
4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	46	93.60	9	95.60	4	95.00	7	91.60	6	90.00	12	95.00	8	92.60												
5 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงทำงาน	46	94.40	9	95.60	4	95.00	7	94.40	6	93.40	12	95.00	8	92.60												
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	46	96.60	9	94.13	4	100	7	98.13	6	93.40	12	95.60	8	100												
1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	46	97.00	9	95.60	4	100	7	100	6	93.40	12	95.00	8	100												
2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	46	96.60	9	93.40	4	100	7	97.20	6	93.40	12	96.80	8	100												
3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของ สสข	46	96.20	9	93.40	4	100	7	97.20	6	93.40	12	95.00	8	100												

หมายเหตุ : เป็นข้อมูลเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ความพึงพอใจ

ตารางสรุปผล การพึงพอใจในการให้บริการ ข้อมูลสถิติทางอีเมล

ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 - กันยายน 2560)

การให้บริการ	รวม		ต.ค.59		พ.ย.59		ธ.ค.59		ม.ค.60		ก.พ.60		มี.ค.60		เม.ย.60		พ.ค.60		มิ.ย.60		ก.ค.60		ส.ค.60		ก.ย.60	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
●จำนวนผู้ขอรับบริการทาง E-mail (ราย)	894	100	144	100	156	100	113	100	151	100	158	100	172	100												
●จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทาง E-mail (ราย)	36	4.03	4	2.78	7	4.49	5	4.42	4	2.65	8	5.06	8	4.65												
ผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มเผยแพร่ข้อมูล		86.00		92.50		82.43		92.67		77.50		89.63		82.13												
1.ความสะดวกในการใช้บริการผ่านทาง email	36	90.60	4	90.00	7	83.00	5	88.00	4	90.00	8	92.60	8	97.60												
2. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม	36	88.40	4	95.00	7	80.00	5	96.00	4	80.00	8	90.00	8	90.00												
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำข้อมูล	36	90.00	4	90.00	7	88.60	5	100.00	4	75.00	8	90.00	8	92.60												
4. ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน	36	82.40	4	95.00	7	80.00	5	92.00	4	75.00	8	87.60	8	70.00												
5. ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน	36	80.60	4	90.00	7	83.00	5	88.00	4	65.00	8	85.00	8	72.60												
6. ข้อมูลที่ได้รับตรงความต้องการ นำไปใช้ประโยชน์ได้	36	84.00	4	95.00	7	80.00	5	92.00	4	80.00	8	92.60	8	70.00												

เป็นข้อมูลเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ความพึงพอใจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ/ชมเชย ไม่พึงพอใจ พร้อมสรุปคำแนะนำ/ร้องเรียน/
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
เดือนมีนาคม 2560

1) การติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง

ประเด็น	รายละเอียดประเด็น
1. ความพึงพอใจ/ชมเชย	
1.1 ด้านระยะเวลา	-
1.2 ด้านขั้นตอน	-
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	- ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดี
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
1.5 ด้านอื่นๆ	-
2. ไม่พึงพอใจ	
2.1 ด้านระยะเวลา	-
2.2 ด้านขั้นตอน	-
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
2.5 ด้านอื่นๆ	-
3. ข้อเสนอแนะ	
3.1 ด้านระยะเวลา	-
3.2 ด้านขั้นตอน	-
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
3.5 ด้านอื่นๆ	-
4. ขอร้องเรียน	
4.1 ด้านระยะเวลา	-
4.2 ด้านขั้นตอน	-
4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-
4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
4.5 ด้านอื่นๆ	-

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ/ชมเชย ไม่พึงพอใจ พร้อมสรุปคำแนะนำ/ร้องเรียน/

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

เดือนมีนาคม 2560

2) การติดต่อขอรับบริการทางอีเมล

ประเด็น	รายละเอียดประเด็น
1. ความพึงพอใจ/ชมเชย	
1.1 ด้านระยะเวลา	-
1.2 ด้านขั้นตอน	-
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
1.5 ด้านอื่นๆ	-
2. ไม่พึงพอใจ	
2.1 ด้านระยะเวลา	- การตอบคำถามผ่านอีเมล ค่อนข้างล่าช้า
2.2 ด้านขั้นตอน	-
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
2.5 ด้านอื่นๆ	- ควรมีการตรวจสอบลิงค์ที่ส่งมาให้ก่อน เนื่องจากบางลิงค์ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ
3. ข้อเสนอแนะ	
3.1 ด้านระยะเวลา	-
3.2 ด้านขั้นตอน	-
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
3.5 ด้านอื่นๆ	- ต้องการให้สำนักงาน มีการให้บริการด้านการช่วยเหลือผ่านช่องทางโทรศัพท์และอีเมลที่ให้รายละเอียดของสถิติมากกว่านี้ - ต้องการให้สำนักงานมีการถามตอบโดยใช้ Line Application เพราะสามารถเอาไปใช้ในงานได้สะดวก และรวดเร็วดี - ข้อมูลย้อนหลังมีไม่มากพอ ข้อมูลความเสียหายของรถแต่ละประเภท ข้อมูลการบาดเจ็บ และข้อมูลการเสียชีวิต จำแนกตามเพศ จำแนกตามประเภท และควรมีข้อมูลทั่วประเทศ และจังหวัดต่างๆ
4. ขอร้องเรียน	
4.1 ด้านระยะเวลา	-
4.2 ด้านขั้นตอน	-
4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-
4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-
4.5 ด้านอื่นๆ	-