

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ  
แบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกรมอนามัยต่อการให้บริการ  
ส่งต่อเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สำรวจเรื่อง “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกรมอนามัยต่อการให้บริการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗” โดยเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัด F๔.๑ ระดับความสำเร็จของการจัดการรับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๕๑ ชุด ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยอธิบายผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตาราง โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย หน่วยงาน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่ (ความถี่) ที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๑ หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย		
-หน่วยงานส่วนกลาง	๓๗	๗๒.๕
-หน่วยงานส่วนภูมิภาค	๑๔	๒๗.๕
รวม	๕๑	๑๐๐
๑.๒ เพศ		
-ชาย	๑๐	๑๙.๖
-หญิง	๔๑	๘๐.๔
-เพศทางเลือก	-	-
รวม	๕๑	๑๐๐
๑.๓ อายุ		
-ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
-๒๑-๓๐ ปี	๑๑	๒๑.๖
-๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๓๙.๒
-๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๒๕.๕
-๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๑๓.๗
-๖๑ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๕๑	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๔ การศึกษา		
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒	๓.๙
-ปริญญาตรี	๔๒	๘๒.๔
-สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๑๓.๗
-อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	<b>๑๐๐</b>
๑.๕ อาชีพ		
-ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๘	๕๔.๙
-พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	๒๓	๔๕.๑
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	<b>๑๐๐</b>
๑.๖ จำนวนครั้ง (ความถี่) ที่ขอรับบริการ		
-เป็นครั้งแรก	๒๕	๔๙
-๑ ครั้ง	๙	๑๗.๖
-๒ ครั้ง	๒	๓.๙
-๓ ครั้ง	๑	๒
-๔ ครั้งขึ้นไป	๕	๙.๘
-อื่น ๆ (ไม่เคย/ไม่มี)	๙	๑๗.๖
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	<b>๑๐๐</b>

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของการจัดการ "รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย"

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ไม่พอใจ

### ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ไม่พอใจ (๑)		
๒.๑ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ครบถ้วน ชัดเจน รวดเร็ว	๒๖ (๕๐.๙)	๒๑ (๔๑.๒)	๓ (๕.๙)	๑ (๒)	-	๔.๔๑	มาก
๒.๒ ความรวดเร็วในการรับสายของเจ้าหน้าที่	๒๗ (๕๒.๙)	๒๒ (๔๓.๑)	๒ (๓.๙)	-	-	๔.๔๙	มาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ไม่พอใจ (๑)		
๒.๓ ส่งต่อเรื่องให้ หน่วยงานได้ถูกต้อง	๒๕ (๔๙)	๒๑ (๔๑.๒)	๔ (๗.๘)	๑ (๒)	-	๔.๓๗	มาก
๒.๔ ส่งต่อเรื่องให้ หน่วยงานได้รวดเร็ว	๓๑ (๖๐.๘)	๑๘ (๓๕.๓)	๒ (๓.๙)	-	-	๔.๕๖	มากที่สุด
๒.๕ ส่งต่อเรื่องให้ หน่วยงานได้ทันตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๓๐ (๕๘.๘)	๑๙ (๓๗.๓)	๒ (๓.๙)	-	-	๔.๕๔	มากที่สุด
๒.๖ มีการติดตามเรื่อง ร้องเรียนเป็นประจำ	๓๓ (๖๔.๗)	๑๖ (๓๑.๔)	๒ (๓.๙)	-	-	๔.๖๐	มากที่สุด
๒.๗ เจ้าหน้าที่มีความ สุภาพในการใช้คำพูด ระหว่างการสนทนา	๓๖ (๗๐.๖)	๑๔ (๒๗.๔)	๑ (๒)	-	-	๔.๖๘	มากที่สุด
๒.๘ ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมของ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	๓๕ (๖๘.๖)	๑๕ (๒๙.๔)	๑ (๒)	-	-	๔.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๓

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของการจัดการ "รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย" โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ ลำดับดังนี้ (๑) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการใช้คำพูดระหว่างการสนทนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๗ (๒) มีการติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๑ (๓) ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๓ ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

- ทีมเลขานุการคณะทำงานมีการติดตาม และสื่อสารกับคณะทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่มีการรายงาน
- เจ้าหน้าที่มีการบริการให้คำแนะนำดี
- อยากให้มีหน้า dashboard สรุปสถิติภาพรวมของกรมบนหน้าเว็บกรมอนามัย อีกหนึ่งช่องทาง
- อยากให้จัดทำ Infographic ประชาสัมพันธ์การเข้ารับบริการ
- เรื่องหรือหรือเรื่องร้องทางโทรศัพท์บางเรื่องส่งต่อมาผิดหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเบอร์โทรศัพท์ระหว่างหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้ไม่สามารถส่งต่อเรื่องได้
- อยากให้ทางสำนักงานเลขานุการกรม สืบรวจจัดทำทะเบียนเบอร์โทรศัพท์ภายในกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคใหม่ เพื่อให้การดำเนินการมีความต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการพัฒนาความรู้แก่คณะทำงานฯ หรือผู้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง
- ควรมีขั้นตอนในการดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อความรวดเร็ว
- ผู้ร้องเรียนเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนจึงทำให้ร้องเรียนผิดต้นสังกัด