



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๓๙
ที่ สธ ๐๕๐๑.๐๒/๓๒๒๐ วันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกรมอนามัยต่อการให้บริการส่งต่อ
เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๕ เดือนหลัง : มีนาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๗)
เรียน เลขาธิการกรม

ตามที่สำนักงานเลขานุการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัยให้รับผิดชอบงานข้อร้องเรียน และข้อชมเชยกรมอนามัย เพื่อรายงานผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของกรมอนามัย โดยเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัด F๔.๑ ระดับความสำเร็จของการจัดการ รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร จึงดำเนินการสำรวจเรื่อง “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกรมอนามัยต่อการให้บริการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗” (รอบ ๕ เดือนหลัง : มีนาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๗) ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๕๒ ชุด ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ

(นายอนุชา นิเยาะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

- ทนป

(นายวินัย รอดไพร)
เลขานุการกรม

- ๗ ส.ค. ๒๕๖๗

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ
แบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกรมอนามัย
ต่อการให้บริการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(รอบ ๕ เดือนหลัง : มีนาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๗)

สำรวจเรื่อง “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกรมอนามัยต่อการให้บริการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗” (รอบ ๕ เดือนหลัง : มีนาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๗) โดยเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัด F๔.๑ ระดับความสำเร็จของการจัดการ รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๕๒ ชุด ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยอธิบายผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตาราง โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน คือ

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

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	๔๐	๗๖.๙
-หน่วยงานส่วนภูมิภาค	๑๒	๒๓.๑
รวม	๕๒	๑๐๐
๑.๒ เพศ		
-ชาย	๑๕	๒๘.๘
-หญิง	๓๓	๖๓.๕
-เพศทางเลือก	๔	๗.๗
รวม	๕๒	๑๐๐
๑.๓ อายุ		
-ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๙
-๒๑-๓๐ ปี	๑๑	๒๑.๒
-๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๓๔.๖
-๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	๓๐.๘
-๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๑๑.๕
-๖๑ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๕๒	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๔ การศึกษา		
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔	๗.๗
-ปริญญาตรี	๔๓	๘๒.๗
-สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๙.๖
-อื่นๆ	-	-
รวม	๕๒	๑๐๐
๑.๕ อาชีพ		
-ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๙	๕๕.๘
-พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	๒๓	๔๔.๒
รวม	๕๒	๑๐๐
๑.๖ จำนวนครั้ง (ความถี่) ที่ขอรับบริการ		
-เป็นครั้งแรก	๑๙	๓๖.๕
-๑ ครั้ง	๑๑	๒๑.๒
-๒ ครั้ง	๖	๑๑.๕
-๓ ครั้ง	๑	๑.๙
-๔ ครั้งขึ้นไป	๙	๑๗.๓
-อื่น ๆ (ไม่เคย/ไม่มี)	๖	๑๑.๕
รวม	๕๒	๑๐๐

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	๓๗ (๗๑.๑)	๑๔ (๒๖.๙)	๑ (๑.๙)	-	-	๔.๖๙	มากที่สุด
๒.๒ ความรวดเร็วในการรับสายของเจ้าหน้าที่	๓๙ (๗๕)	๑๑ (๒๑.๒)	๒ (๓.๘)	-	-	๔.๗๑	มากที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ไม่พอใจ (๑)		
๒.๓ ส่งต่อเรื่องให้ หน่วยงานได้ถูกต้อง	๔๐ (๗๖.๙)	๑๐ (๑๙.๒)	๒ (๓.๘)	-	-	๔.๗๓	มากที่สุด
๒.๔ ส่งต่อเรื่องให้ หน่วยงานได้รวดเร็ว	๔๐ (๗๖.๙)	๑๐ (๑๙.๒)	๑ (๑.๙)	๑ (๑.๙)	-	๔.๗๑	มากที่สุด
๒.๕ ส่งต่อเรื่องให้ หน่วยงานได้ทันตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๔๒ (๘๐.๗)	๘ (๑๕.๓)	๑ (๑.๙)	๑ (๑.๙)	-	๔.๗๕	มากที่สุด
๒.๖ มีการติดตามเรื่อง ร้องเรียนเป็นประจำ	๔๑ (๗๘.๘)	๙ (๑๗.๓)	๒ (๓.๘)	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด
๒.๗ เจ้าหน้าที่มีความ สุภาพในการใช้คำพูด ระหว่างการสนทนา	๔๔ (๘๔.๖)	๗ (๑๓.๔)	๑ (๑.๙)	-	-	๔.๘๒	มากที่สุด
๒.๘ ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมของ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	๔๓ (๘๒.๖)	๗ (๑๓.๔)	๒ (๓.๘)	-	-	๔.๗๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน อยู่ในระดับ
มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๗๖

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของการจัดการ "รับเรื่องร้องเรียน กรมอนามัย" โดยมีความ
พึงพอใจค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ ลำดับดังนี้ (๑) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการใช้คำพูดระหว่างการสนทนา
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๕๓ (๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของเจ้าหน้าที่รับ
เรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๗๖ (๓) ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานได้ทันตามระยะเวลาที่
กำหนด และมีการติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

- การรับเรื่อง หรือส่งต่อเรื่องควรปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ด้วย
- ให้บริการส่งต่อเรื่องร้องเรียนมีแนวทางการจัดการดี เหมาะสม
- ผู้รับผิดชอบงานน่ารัก และประสานงานรวดเร็วมากค่ะ
- ติดต่อง่าย
- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ในทุก ๆ เรื่องที่ขอคำปรึกษาค่ะ