

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โดย สำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น มายืนยันเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ e-mail และผ่านศูนย์ศึกษาและประสานงานด้านสิทธิมนุษยชนในภูมิภาคของ กสม. โดยมีช่องทางในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงาน กสม. จำนวน 2 ช่องทาง

1. การแจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ตอบรับ
2. ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติทางโทรศัพท์ (ระบบการให้บริการสายด่วน 1377)

การแจกแบบสอบถาม

ผู้ประเมินเป็นบุคคลที่มาใช้บริการ และยินดีให้ข้อมูลสำรวจ โดยแบบประเมินที่ได้รับตอบกลับ แต่ละเดือนที่ได้รับรวบรวมและเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน โดยมีมติที่จะทำการประเมินประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (Service Delivery Process)
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ (Performance of Officers)
3. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ (Service Result)

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้รับแบบประเมินที่ตอบกลับมายังสำนักงาน กสม. ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2564 จำนวน 34 ฉบับ โดยมีผลการประเมินดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจจากแบบสอบถาม

ที่	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดง ความคิดเห็น	คิดเป็น ร้อยละ
1	ความสะดวกในการรับบริการ (สถานที่ ช่องทางส่งข้อมูล)	73.53	14.12	3.53	2.17	0.00	0.00	93.35
		(25)	(6)	(2)	(1)	(0)	(0)	
2	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความรวดเร็ว ความสุภาพ การให้ความช่วยเหลือ)	63.64	24.24	1.82	1.21	0.00	0.00	90.91
		(21)	(10)	(1)	(1)	(0)	(1)	
3	เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการ ให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	64.71	16.47	5.29	1.18	0.59	0.00	88.24
		(22)	(7)	(3)	(1)	(1)	(0)	
4	เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน	72.73	12.12	3.64	2.42	0.00	0.00	90.91
		(24)	(5)	(2)	(2)	(0)	(1)	
5	ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม	73.53	16.47	1.76	1.18	0.00	0.00	92.94
		(25)	(7)	(1)	(1)	(0)	(0)	
คะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจากแบบสอบถาม								91.27

ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติทางโทรศัพท์ (ระบบการให้บริการสายด่วน 1377)

โดยเป็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการประเมินในภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2564 มีผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ จำนวน 42 สาย โดยมีผลการประเมินดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ

เดือน	คิดเป็นร้อยละ
ตุลาคม 2563	83.75
พฤศจิกายน 2563	92.31
ธันวาคม 2563	73.33
มกราคม 2564	100.00
กุมภาพันธ์ 2564	90.00
มีนาคม 2564	80.00
เมษายน 2564	100.00
พฤษภาคม 2564*	0.00
มิถุนายน 2564	80.00
กรกฎาคม 2564*	0.00
สิงหาคม 2564	85.00
กันยายน 2564	100.00
คะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจทางโทรศัพท์	88.44

หมายเหตุ ในเดือนพฤษภาคม และเดือนกรกฎาคม 2564 ไม่มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ