**ความพึงพอใจต่อการให้บริการในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน**

**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**โดย สำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน**

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

1. การแจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ตอบรับ

2. ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติทางโทรศัพท์ (ระบบการให้บริการสายด่วน 1377)

**การแจกแบบสอบถาม**

ผู้ประเมินเป็นบุคคลที่มาใช้บริการ และยินดีให้ข้อมูลสำรวจ โดยแบบประเมินที่ได้รับตอบกลับแต่ละเดือนที่ได้รวบรวมและเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

โดยมิติที่จะทำการประเมินประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ 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** | **ไม่แสดงความคิดเห็น** | **คิดเป็นร้อยละ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน | **64.71** | **16.47** | **5.29** | **1.18** | **0.59** | 0.00 | **88.24** |
| (22) | (7 | (3) | (1) | (1) | (0) |
| 4 | เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน | **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