



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๒๐๒

ที่ สธ ๐๗๐๑.๑/ ๖๕๕

วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของสำนักงานเลขาธิการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการกรม

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดเกณฑ์ประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment) (OIT) ข้อ O๒๕ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ขอรายงานการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของสำนักงานเลขาธิการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จำนวน ๒ ประเด็น ดังนี้

๑. รายงานการมีส่วนร่วมของคณะทำงานบริหารสินทรัพย์ด้วยระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๒. รายงานการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการจากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรนิภา นุตรวงษ์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

ทราบ

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

เลขานุการกรม

๑๙ มิ.ย. ๒๕๖๗



รายงานผลการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗

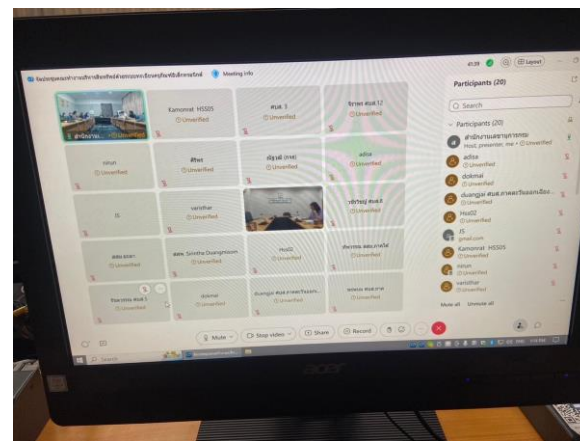
การมีส่วนร่วมของคณะทำงานบริหารสินทรัพย์ด้วยระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

โดยเป็นการมีส่วนร่วมของผู้แทนหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เข้าร่วมเป็นคณะทำงานฯ และเข้าร่วมการประชุม เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ๓ ชั้น ๙ อาคารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งมีผู้ร่วมดังนี้

สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม	ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม	ผลจากการมีส่วนร่วม	การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน
คณะทำงานบริหารสินทรัพย์ด้วยระบบทะเบียนครุภัณฑ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เข้าร่วมการประชุมทั้งหมด ๓๖ ราย โดยเป็นการประชุม on site และผ่านระบบ online	<ol style="list-style-type: none">แนวทางการบริหารสินทรัพย์ด้วยระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการบริหารสินทรัพย์ด้วยระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์การเตรียมความพร้อมสำหรับการอบรมการใช้งานระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์	<ol style="list-style-type: none">คณะทำงานรับฟังการชี้แจงแนวทางการบริหารสินทรัพย์ด้วยระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ของกรมฯ และหารือการดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หน่วยงานในสังกัดกรมฯ ต้องดำเนินการลงข้อมูลสินทรัพย์ของหน่วยงานในระบบ ให้ครบทุกประเภทครุภัณฑ์ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสินทรัพย์ของกรมฯคณะทำงานมีส่วนร่วมในการแจ้ง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการใช้งานระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์จากการใช้งานระบบในปีที่ผ่านมาคณะทำงานจัดเตรียมข้อมูลสินทรัพย์ทุกประเภทครุภัณฑ์ เพื่อพร้อมสำหรับการอบรมการใช้งานระบบ และลงข้อมูลครุภัณฑ์ให้ครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา	นำข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ จากการใช้งานระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ จากการประชุมคณะทำงานฯ ไปปรับปรุงระบบ เพื่อให้การนำเข้าข้อมูลครุภัณฑ์ของหน่วยงานในสังกัดกรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

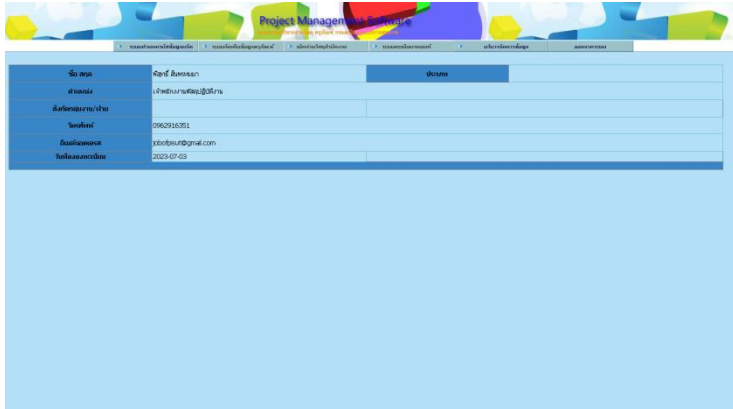
ภาพกิจกรรม

การประชุมคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์ด้วยระบบทะเบียนครุภัณฑ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



การทบทวน/ปรับปรุงระบบทะเบียนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์

๑. ปรับให้ใช้งานสามารถเพิ่มรหัสผู้ใช้งานอื่นในระบบได้



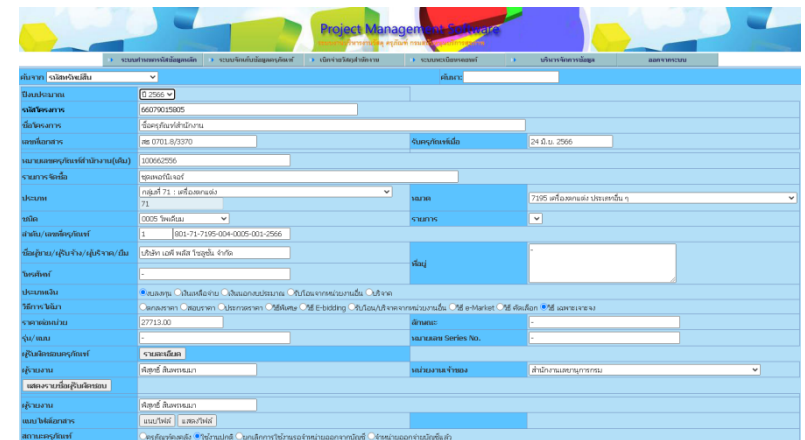
๒. ปรับให้ค้นหาข้อมูลได้หลากหลายวิธี



๓. ปรับให้แก้ไขข้อมูล และเปลี่ยนสถานะของข้อมูลได้



๔. ปรับให้บันทึกข้อมูลได้ถูกต้องตรงตามชื่อหัวข้อในระบบ





รายงานผลการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของสำนักงานเลขาธิการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗

**การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการจากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

๑. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่น จำนวน ๑๗๕ ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗ รองลงมาได้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗ หน่วยงานภายในกระทรวงสาธารณสุขจำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ ประชาชน จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และหน่วยงานภาคเอกชน/ผู้ค้า จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙

๒. ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม

- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในกระบวนการที่รับบริการ ดังนี้

- ๑) การรับ-ส่ง และการแจ้งเวียนหนังสือราชการ
- ๒) การจัดทำหนังสือรับรองผ่านสิทธิและรับรองเงินเดือน/การขอรับสวัสดิการกรณีต่างๆ
- ๓) การโอน จัดสรร เปลี่ยนแปลงรายการ และการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ๔) การรับ-จ่ายเงิน และการให้คำปรึกษาด้านการเงิน
- ๕) การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ/การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเบิกจ่าย
- ๖) การเบิกจ่ายเงินในระบบ New GFMS Thai/การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย/การจัดทำรายงานทางบัญชี
- ๗) การให้คำปรึกษาด้านพัสดุ และการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๘) งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ (การให้บริการห้องประชุม/การดูแลและบำรุงรักษาอาคารสถานที่/การให้บริการด้านยานพาหนะ/การรักษาความปลอดภัย)
- ๙) การให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ
- ๑๐) การบริหารจัดการด้านการเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน

- การประเมินแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ด้านช่องทางการให้บริการ/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
- ๒) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๓. ผลจากการมีส่วนร่วม

๑) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖

๒) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๙

๓) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ให้ความคิดเห็น/คำชมเชย/ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ และแจ้งปัญหาในการใช้บริการและเรื่องที่ต้องปรับปรุง

๔. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

สำนักงานเลขานุการกรมได้นำผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์และจัดทำแนวทางที่จะพัฒนาการดำเนินงาน ๓ ด้าน ดังนี้

- ๑) พัฒนาการให้บริการด้านยานพาหนะส่วนกลาง
- ๒) พัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ
- ๓) พัฒนาระบบการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ



บันทึกข้อความ

เลขานุการกรม
เลขรับที่ 1195
วันที่รับ 27 ก.พ. 2567
เวลารับ.....

ส่วนราชการ กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม โทร ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๒๐๕

ที่ สธ ๐๗๐๑.๙/ 90

วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปรายละเอียดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (รอบ ๕ เดือน)

เรียน เลขานุการกรม

ตามที่สำนักงานเลขานุการกรม โดยกลุ่มวิเทศสัมพันธ์ ได้ดำเนินการเสนอหนังสือขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์หน่วยงานผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามกรอบการประเมินคำรับรองปฏิบัติราชการตามคำรับรองปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ตัวชี้วัดที่ ๓ รายละเอียดความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๕ เดือน) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ

(นางสาวภาวิณี สังข์สุวรรณ)
นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มวิเทศสัมพันธ์

ทราบ

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

เลขานุการกรม
๒๗ ก.พ. ๒๕๖๗

<input checked="" type="checkbox"/>	รอบ ๕ เดือน
<input type="checkbox"/>	รอบ ๑๑ เดือน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการกรม
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมิน ดังนี้

- ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ : เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามแบบสอบถามที่กำหนด ตอนที่ ๑ ๒ และ ๓ แบบฟอร์มที่ ๑)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๗๕ ราย ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐนอกสังกัด
กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่สังกัด
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗ หน่วยงานภายในกระทรวงสาธารณสุข
จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ ประชาชน จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และหน่วยงาน
ภาคเอกชน/ผู้ค้า จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙

๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการการรับ-ส่ง และการแจ้งเวียน
หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑ รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาด้านพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ
๑๒.๖ การรับ - จ่ายเงิน และการให้คำปรึกษาด้านการเงิน ร้อยละ ๑๑.๔ การจัดทำหนังสือรับรองผ่านสิทธิ
และรับรองเงินเดือน/การขอรับสวัสดิการกรณีต่างๆ ร้อยละ ๙.๑ การเบิกจ่ายเงินในระบบ New GFMS
Thai/การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย/การจัดทำรายงานทางบัญชี ร้อยละ ๘.๖ งานอาคาร
สถานที่และยานพาหนะ (การให้บริการห้องประชุม/การดูแลและบำรุงรักษาอาคารสถานที่/การให้บริการด้าน
ยานพาหนะ/การรักษาความปลอดภัย) ร้อยละ ๖.๓ การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายงบประมาณและเงิน
นอกงบประมาณ/การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเบิกจ่าย ร้อยละ ๕.๗ อื่นๆ (เช่น การค้าขาย การใช้บริการห้อง
ออกกำลังกาย เป็นต้น) ร้อยละ ๕.๑ การโอน จัดสรร เปลี่ยนแปลงรายการ และการรายงานผลการเบิกจ่าย
งบประมาณ ร้อยละ ๔.๖ การให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ ร้อยละ ๓.๔ และการบริหารจัดการด้านการ
เตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน ร้อยละ ๒.๓ ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการได้
มากกว่า ๑ กระบวนงาน

๑.๓ ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๕.๔ รับบริการผ่านช่องทางหนังสือ
ราชการ รองลงมาได้แก่ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น Website, Facebook, Line, E-mail ร้อยละ ๓๓.๗ ผ่าน
โทรศัพท์เบอร์ตรงของหน่วยงานหรือสายด่วนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ และติดต่อด้วย
ตนเอง ณ บริเวณชั้น ๒ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ในระดับเท่ากันร้อยละ ๑๘.๙ ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น ๗
กลุ่มคลัง ร้อยละ ๕.๑ อื่นๆ (เช่น ติดต่อบริการส่วนตัว โทรศัพท์ส่วนตัว ติดต่อผ่านหน่วยงานอื่น เป็นต้น) ร้อยละ

๓.๔ ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น ๗ กลุ่มพัสดุ และบริเวณชั้น ๒ กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ ในระดับเท่ากันร้อยละ ๒.๙ ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถเลือกรับบริการได้มากกว่า ๑ ช่องทาง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจ										
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					๔.๑๗	๐.๘๔	๘๓.๔๓	มาก	
๑.๑	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	๖๔	๗๘	๒๗	๓	๓	๔.๑๓	๐.๘๕	๘๒.๕๑	มาก
๑.๒	มีการจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๖๘	๗๘	๒๓	๒	๔	๔.๑๗	๐.๘๖	๘๓.๓๑	มาก
๑.๓	มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๗๑	๗๕	๒๕	๒	๒	๔.๒๑	๐.๘๑	๘๔.๑๑	มากที่สุด
๑.๔	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๖๙	๗๗	๒๔	๓	๒	๔.๑๙	๐.๘๒	๘๓.๗๗	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ					๔.๑๙	๐.๘๖	๘๓.๗๑	มาก	
๒.๑	มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถ เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๗๓	๗๓	๒๖	๑	๒	๔.๒๒	๐.๘๐	๘๔.๔๖	มากที่สุด
๒.๒	มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยใน การให้บริการ เช่น การจองคิว ออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบ ด่วนพิเศษ เป็นต้น	๗๒	๖๘	๒๘	๔	๓	๔.๑๕	๐.๘๙	๘๓.๐๙	มาก
๒.๓	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	๖๘	๗๙	๒๐	๔	๔	๔.๑๖	๐.๘๘	๘๓.๒๐	มาก
๒.๔	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	๗๕	๗๒	๒๐	๕	๓	๔.๒๑	๐.๘๘	๘๔.๑๑	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					๔.๑๙	๐.๘๖	๘๓.๘๙	มาก	
๓.๑	มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี	๗๓	๗๕	๒๑	๓	๓	๔.๒๑	๐.๘๕	๘๔.๒๓	มากที่สุด
๓.๒	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมี ความพร้อมในการให้บริการ	๖๗	๗๘	๒๒	๔	๔	๔.๑๔	๐.๘๙	๘๒.๘๖	มาก
๓.๓	มีการบริการด้วยคำพูดสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี	๖๘	๘๓	๑๘	๓	๓	๔.๒๐	๐.๘๒	๘๔.๐๐	มาก
๓.๔	มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น	๗๔	๗๓	๒๑	๓	๔	๔.๒๐	๐.๘๘	๘๔.๐๐	มาก

๓.๕	ให้บริการด้วยความตั้งใจต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๗๔	๑๙	๓	๔	๔.๒๒	๐.๘๗	๘๔.๓๔	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๒๐	๐.๘๐	๘๓.๙๘	มาก
๔.๑	มีช่องทางการให้บริการ สะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๗๐	๗๘	๒๔	๑	๒	๔.๒๒	๐.๗๘	๘๔.๓๔	มากที่สุด
๔.๒	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	๗๐	๗๕	๒๖	๒	๒	๔.๑๙	๐.๘๑	๘๓.๘๙	มาก
๔.๓	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และ ให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๗๔	๗๕	๒๐	๔	๒	๔.๒๓	๐.๘๒	๘๔.๕๗	มากที่สุด
๔.๔	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมี ครรภ์	๖๔	๘๑	๒๕	๔	๑	๔.๑๖	๐.๗๙	๘๓.๒๐	มาก
๔.๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการที่จอดรถ เป็นต้น	๖๓	๘๔	๒๓	๒	๓	๔.๑๕	๐.๘๒	๘๓.๐๙	มาก
๔.๖	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๑	๘๑	๑๙	๒	๒	๔.๒๔	๐.๗๘	๘๔.๘๐	มากที่สุด
๕	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ จากการให้บริการของหน่วยงาน	๖๕	๘๑	๒๑	๕	๓	๔.๑๔	๐.๘๖	๘๒.๘๖	มาก
สรุปผลรวม		๑,๓๙๔	๑,๕๓๘	๔๕๒	๖๐	๕๖	๔.๑๙	๐.๘๔	๘๕.๗๔	มาก

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ เชื่อ มั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ										
๑	ได้รับการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน	๖๘	๘๑	๒๑	๒	๓	๔.๑๙	๐.๘๒	๘๓.๘๙	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ของขวัญ ฯลฯ	๗๖	๗๓	๒๑	๓	๒	๔.๒๕	๐.๘๒	๘๔.๙๑	มากที่สุด
๓	ได้รับการตรงตามที่ต้องการ เรียบร้อย	๗๔	๗๖	๒๑	๒	๒	๔.๒๕	๐.๗๙	๘๔.๙๑	มากที่สุด
๔	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย	๖๘	๘๐	๒๐	๔	๓	๔.๑๘	๐.๘๕	๘๓.๕๔	มาก

๕	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	๓๒	๓๙	๑๙	๓	๒	๔.๒๓	๐.๘๐	๘๔.๖๙	มากที่สุด
สรุปผลรวม		๓๕๘	๓๘๙	๑๐๒	๑๔	๑๒	๔.๒๒	๐.๘๑	๘๔.๓๙	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๔ สรุปผลรวมการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ผ่านเกณฑ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
๑	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น	๑๓๗	๑๖๐	๔๐	๘	๕	๔.๑๙	๐.๘๓	๘๓.๗๗	
รวม		๑๓๗	๑๖๐	๔๐	๘	๕	๔.๑๙	๐.๘๓	๘๓.๗๗	

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

๑. ให้บริการดีมาก และมีบริการผ่านคอลเซ็นเตอร์

๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการ ให้คำแนะนำดีมาก และพร้อมให้บริการตลอดเวลาแม้จะเป็นเวลาพักกลางวัน

๓. ขอให้รักษาระดับคุณภาพ และการบริการที่ดียังสม่ำเสมอ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๔. มีการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ ไม่มีข้อบกพร่อง

๕. อยากเห็นการบริการที่ครบวงจร สะดวกสบาย และทันสมัยตอบโจทย์การให้บริการในทุกๆ ด้าน ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ที่สำคัญ อยากให้กรมมีการพัฒนาในทุกๆ ด้าน

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

๑. ควรปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการให้เหมาะสม

ปัญหาในการใช้บริการ

๑. ที่จอดรถมีปริมาณไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ

๓. สิ่งที่จะพัฒนาและแนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๑๑ เดือน

๑) พัฒนาการให้บริการด้านยานพาหนะส่วนกลาง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) พัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ โดยการอบรมเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ ให้สามารถปฏิบัติงานและดำเนินการรองรับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) พัฒนาระบบการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ โดยการจัดทำคู่มือการจัดทำหนังสือราชการฉบับภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ