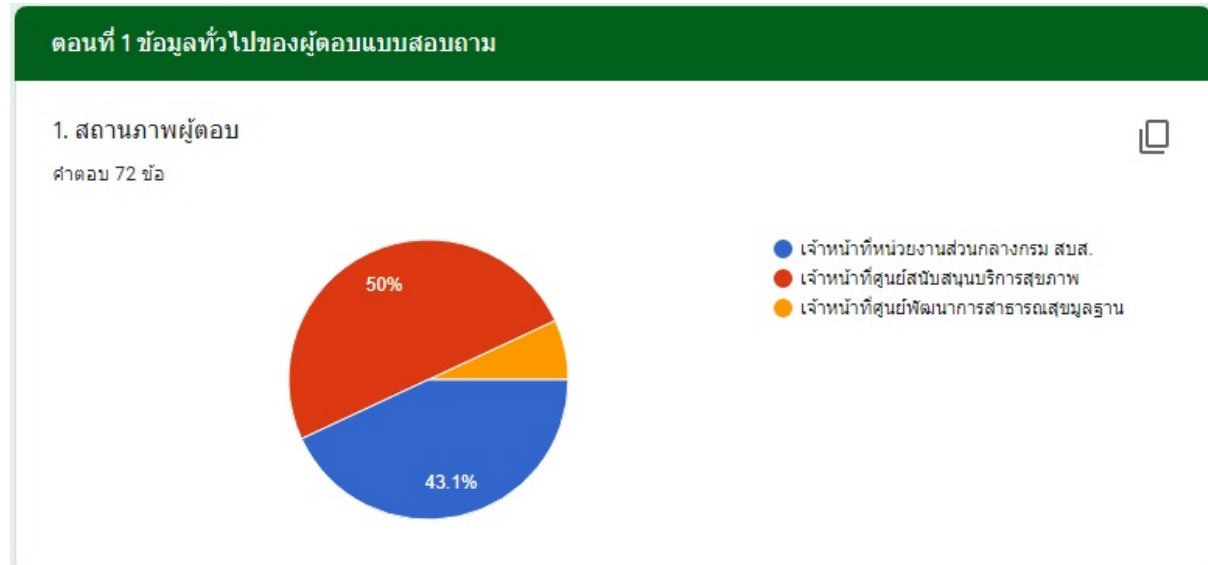


# สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานจริยธรรม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

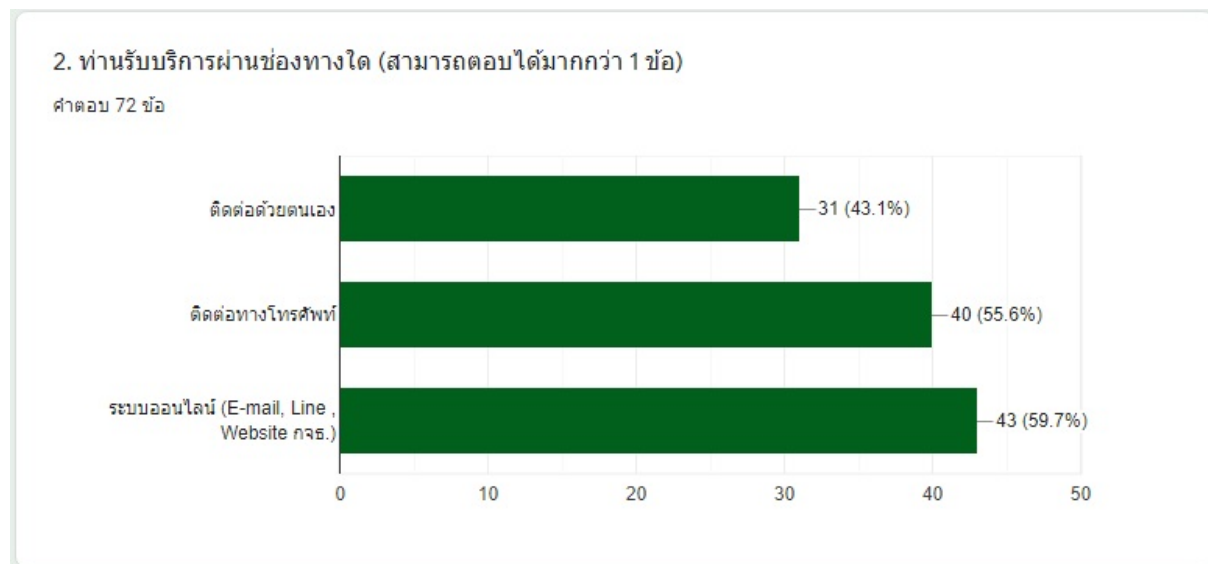
## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 72 ราย

ลำดับ	ประเภท	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ	50%
2	เจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลางกรม สบส.	43.1%
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน	6.9%

## 2. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

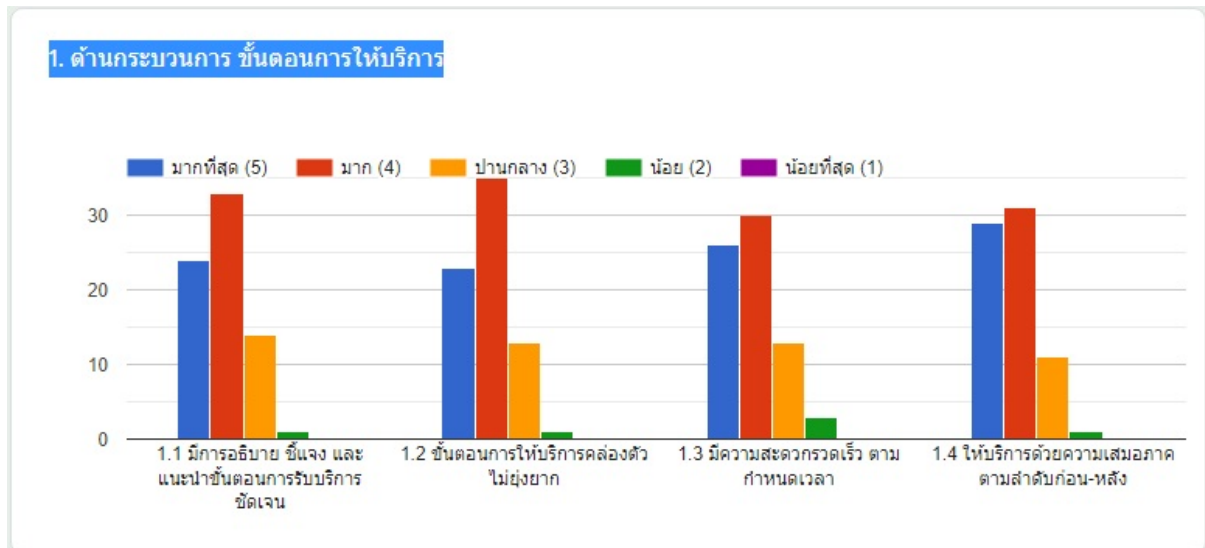


ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 72 ราย

ลำดับ	ประเภท	ร้อยละ
1	ระบบออนไลน์ (E-mail, Line, Website กจร.)	59.7%
2	ติดต่อทางโทรศัพท์	55.6%
3	ติดต่อด้วยตนเอง	43.1%

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

### 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

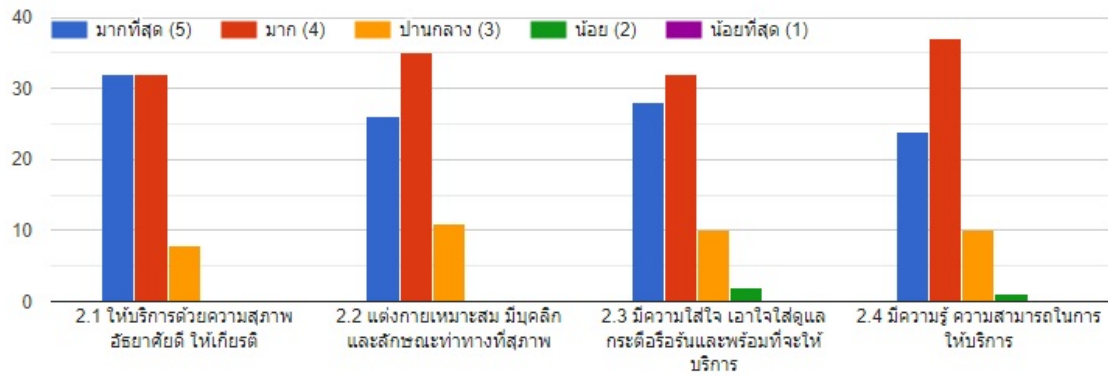


ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 72 ราย

ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน	33.33% (24)	45.83% (33)	19.44% (14)	1.39% (1)	0% (0)
1.2	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	31.94% (23)	48.61% (35)	18.05% (13)	1.39% (1)	0% (0)
1.3	มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลา	36.11% (26)	41.66% (30)	18.05% (13)	4.16% (3)	0% (0)
1.4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	40.72% (29)	43.05% (31)	15.27% (11)	1.39% (1)	0% (0)

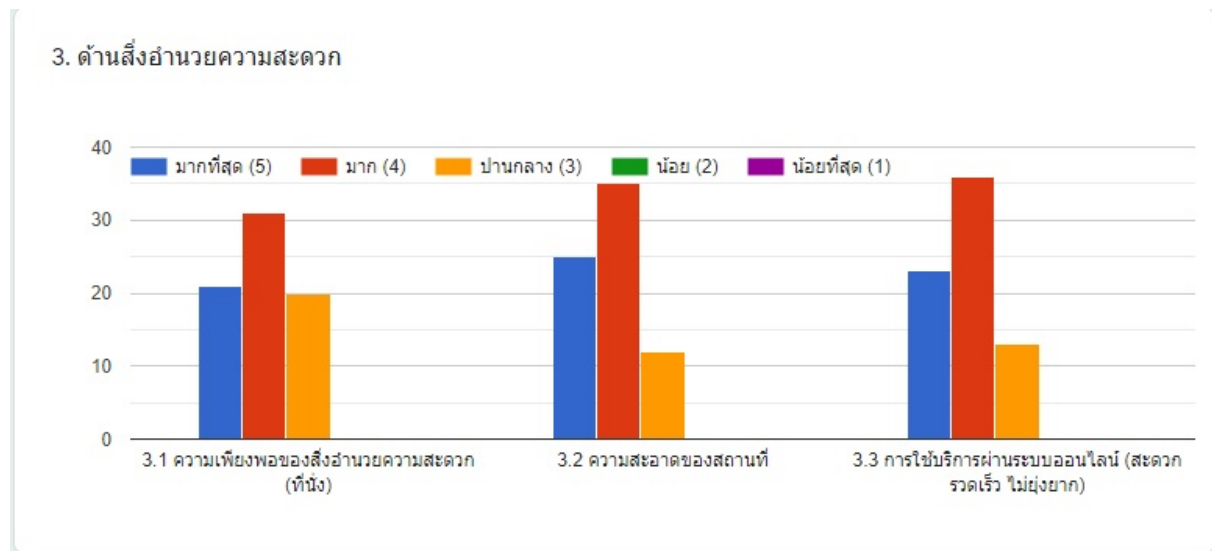
## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 72 ราย						
ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี ให้เกียรติ	44.44% (32)	44.44% (32)	11.11% (8)	0% (0)	0% (0)
2.2	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ	36.11% (26)	48.61% (35)	15.27% (11)	0% (0)	0% (0)
2.3	มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	38.88% (28)	44.44% (32)	13.88% (10)	2.77% (2)	0% (0)
2.4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	33.33% (24)	51.38% (37)	13.88% (10)	1.39% (1)	0% (0)

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

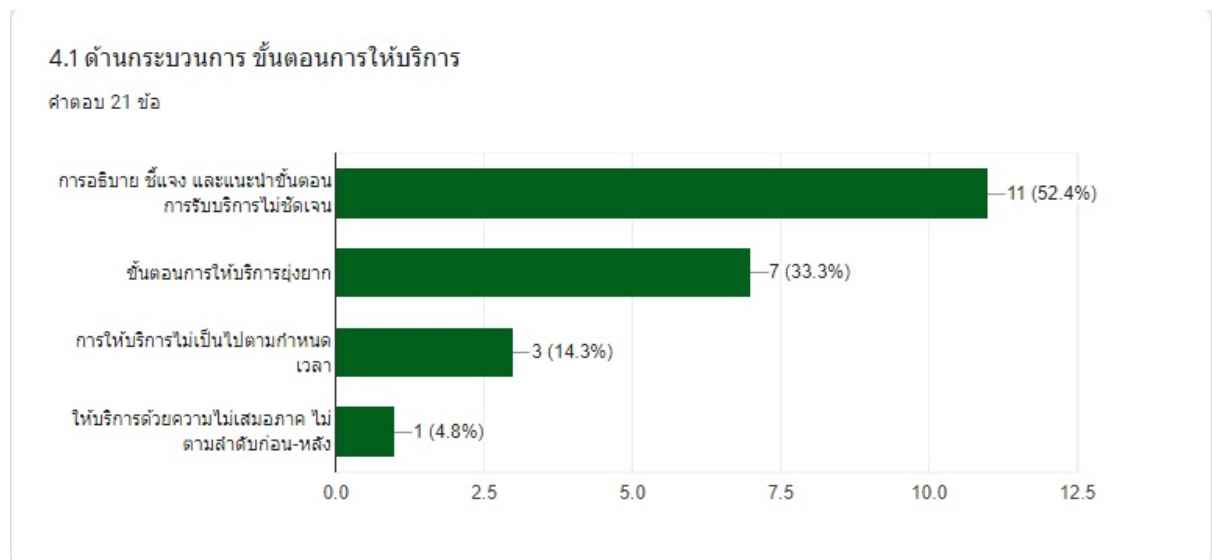


ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 72 ราย

ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่นั่ง)	29.16% (21)	43.05% (31)	27.77% (20)	0% (0)	0% (0)
3.2	ความสะอาดของสถานที่	34.72% (25)	48.61% (35)	16.66% (12)	0% (0)	0% (0)
3.3	การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก)	31.94% (23)	50% (36)	18.05% (13)	0% (0)	0% (0)

### 4. ความไม่พึงพอใจ

#### 4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



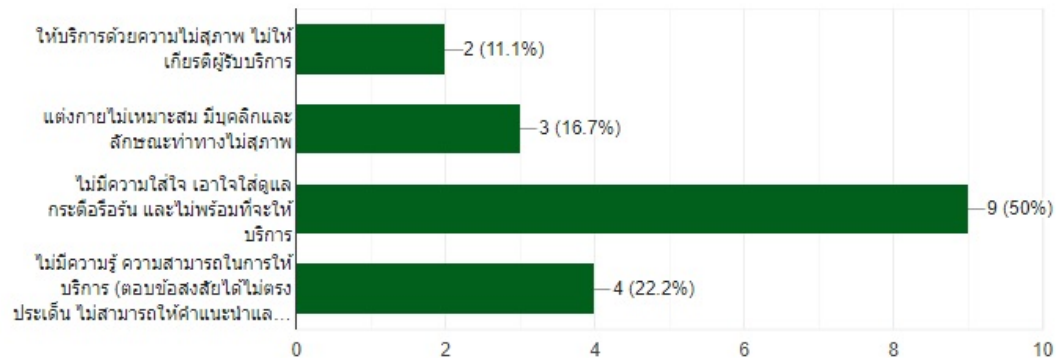
ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 21 ราย

ลำดับ	ประเภท	ร้อยละ
1	การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน	52.4%
2	ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก	33.3%
3	การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา	14.3%
4	ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่ตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.8%

## 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำตอบ 18 ข้อ

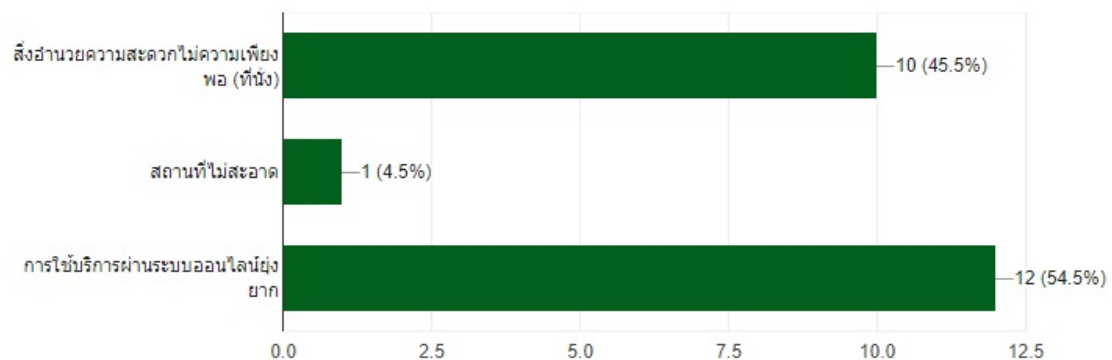


ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 ราย		
ลำดับ	ประเภท	ร้อยละ
1	ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะให้บริการ	50%
2	ไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ไม่ตรงประเด็นฯ)	22.2%
3	แต่งกายไม่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางไม่สุภาพ	16.7%
4	ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ	11.1%

## 4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำตอบ 22 ข้อ



ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 22 ราย		
ลำดับ	ประเภท	ร้อยละ
1	การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก	54.5%
2	สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (ที่นั่ง)	45.5%
3	สถานที่ไม่สะอาด	4.5%

### 5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

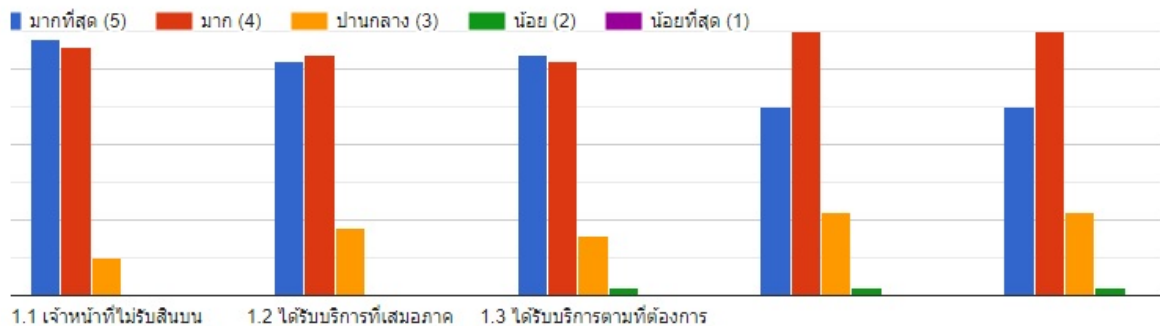
ลำดับ	ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ
1	ดีมาก
2	ประเด็นข้อ 4 น่าจะมีตัวเลือก "ไม่มี" การบริการอื่นๆดีแล้วครับ
3	ที่ผ่านมา จนท.ให้บริการได้ดีมากๆ
4	อยู่ในเกณฑ์ดีในทุกๆด้าน
5	ทำดีที่สุดแล้ว
6	การตอบของข้อ 4 ทุกประเด็น ไม่ควรถามแบบนี้คะ เพราะจนท.ใส่ใจทุกคน

### 6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

ลำดับ	ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ
1	เรื่องโอน เรื่องย้าย ขั้นตอนยังล่าช้า ไม่ชัดเจนในกระบวนการในบางขั้นตอน และตามบ่อยๆก็เกรงว่าเจ้าหน้าที่จะรำคาญ และรบกวนเวลาของเจ้าหน้าที่

### ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

#### 1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



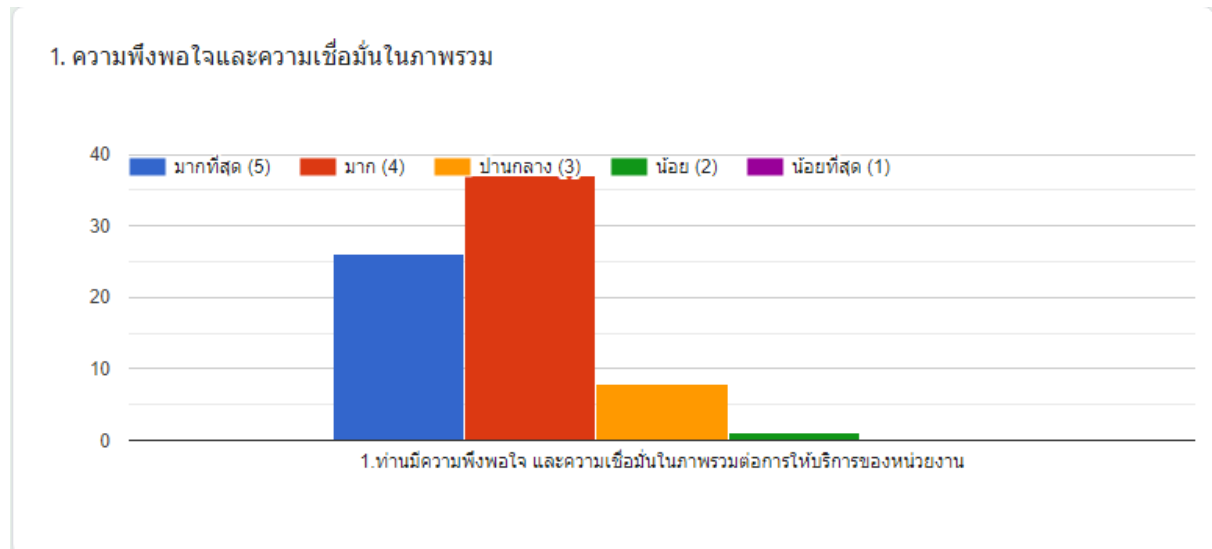
ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 72 ราย						
ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	47.22% (34)	45.83% (33)	6.94% (5)	0% (0)	0% (0)
1.2	ได้รับการที่เสมอภาค	43.05% (31)	44.44% (32)	12.50% (9)	0% (0)	0% (0)
1.3	ได้รับการตามที่ต้องการ	44.44% (32)	43.05% (31)	11.11% (8)	1.38% (1)	0% (0)
1.4	ได้รับการบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	34.72% (25)	48.61% (35)	15.27% (11)	1.38% (1)	0% (0)
1.5	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่ายปลอดภัย	34.72% (25)	48.61% (35)	15.27% (11)	1.38% (1)	0% (0)

## 2. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

-ไม่มี-

### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

#### 1. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม



ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 72 ราย						
ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	36.11% (26)	51.38% (37)	11.11% (8)	1.38% (1)	0% (0)