



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

รายงานสรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2565

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามระบบการรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี ๒๕๖๕ ในระดับหน่วยงาน โดยให้มีการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงระบบงาน ให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของการประเมิน คือ ผู้รับบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย หน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้ให้บริการร้านนวด สปา คลินิก สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน ประชาชนและภาคีเครือข่าย โดยมี ผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ และระบบออฟไลน์ ทั้ง ๓๕ หน่วยงาน มีสาระสำคัญในการ ประเมิน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน ในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการ บริหารจัดการในด้านการให้บริการตามภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายต่อการพัฒนากรมฯ หากมีข้อบกพร่องประการใดต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตุลาคม ๒๕๖๕

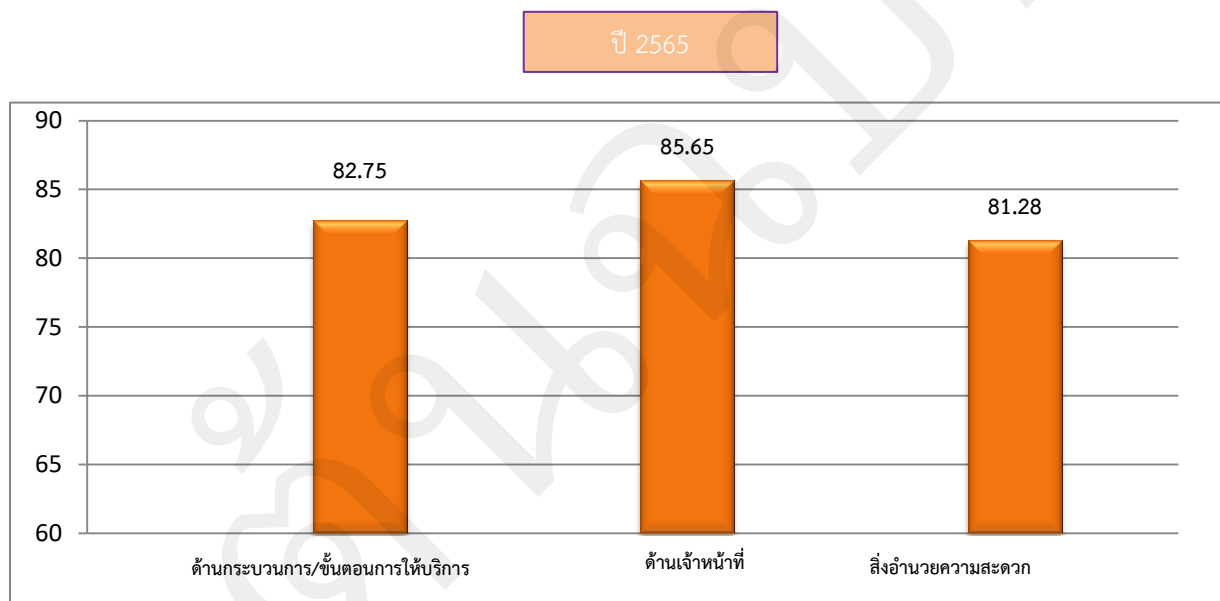
สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก-ค
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	3
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการ	8
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับบริการ	18
ภาคผนวก	19
รายละเอียดตัวชี้วัด ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน	20
แบบฟอร์ม ที่ 1	24
แบบฟอร์ม ที่ 2	30

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจำแนกการประเมินเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ผู้รับบริการจาก 35 หน่วยงาน จำนวนทั้งหมด 14,301 คน ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม กลุ่มเป้าหมายของการประเมิน คือผู้รับบริการของกรมฯ ประกอบด้วย ผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้ให้บริการร้านนวด สปา คลินิก สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โรงพยาบาล ภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน ประชาชนและภาคีเครือข่าย โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ และตอบแบบประเมินผ่านระบบออฟไลน์

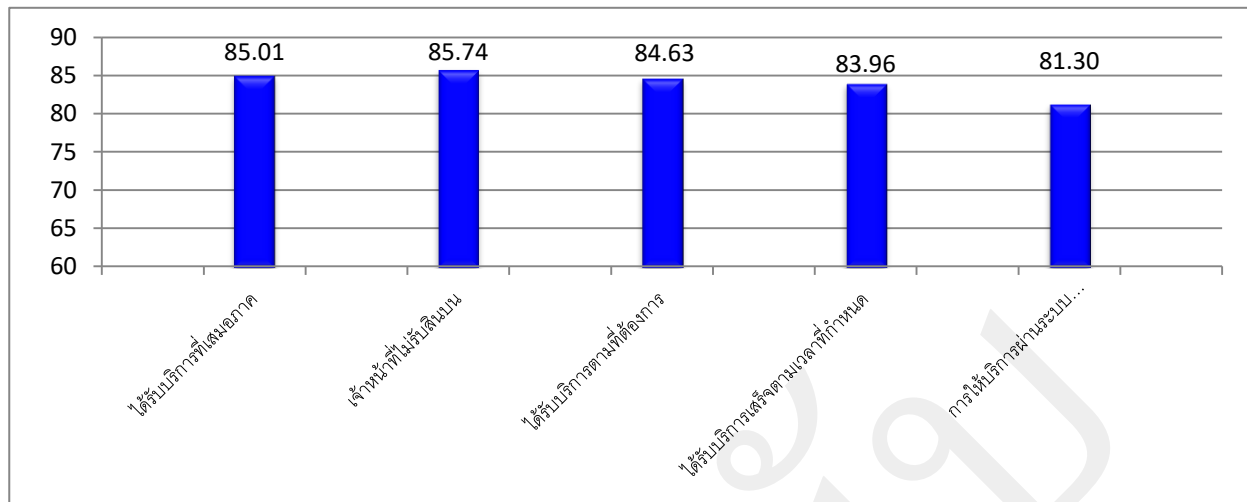
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจภาพรวม (พึงพอใจมากที่สุด 83.22%)



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.22 โดยในแต่ละรายด้านมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือร้อยละ 85.65 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ร้อยละ 82.75 และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 81.28

ส่วนที่ 2 ผลความเชื่อมั่นในภาพรวม (มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 84.13%)

ปี 2565



ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่าผลความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.74 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 85.01 ได้รับบริการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 84.63 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 83.96 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่ายปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 81.30

ผลสรุปภาพรวมการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี 2565 พบว่าร้อยละ 83.68

โดยจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการต่อบุคลากรในกรมฯ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** แสดงถึงบุคลากรมีการให้บริการที่ดี มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

จากผลการสำรวจพบว่า จุดเด่นของการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่กรมฯ มีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการไม่รับสินบน ทำให้ผู้รับบริการสามารถมั่นใจได้ว่า จะได้รับการให้บริการอย่างตรงไปตรงมาเสมอภาคกัน จุดอ่อนที่พบคือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนก ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 ผู้รับบริการจาก 35 หน่วยงาน จำนวนทั้งหมด 14,301 คน ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่า

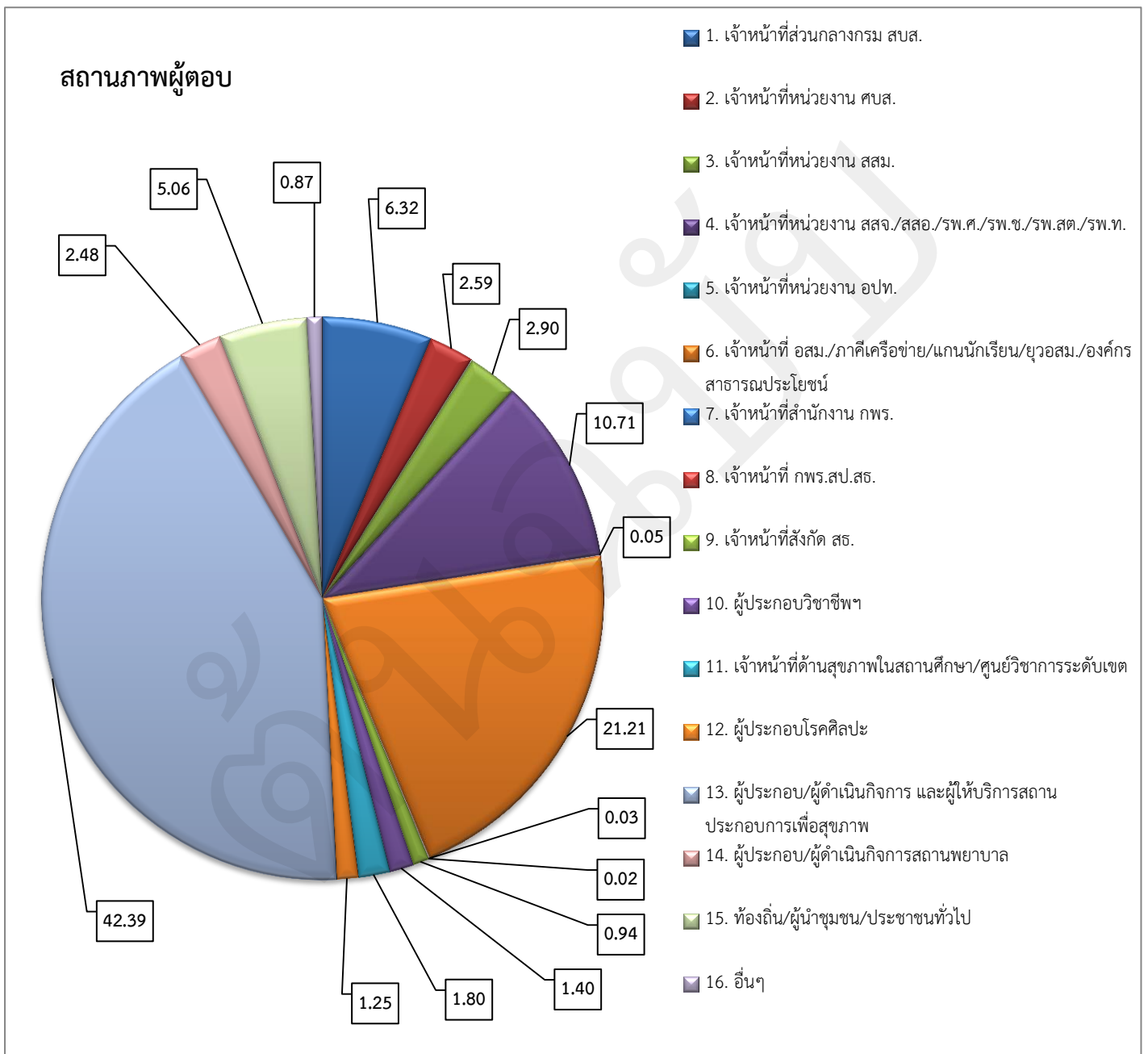
ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ จากทั้งหมด 35 หน่วยงาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางกรม สบส.	904	6.32
2. เจ้าหน้าที่หน่วยงาน สบส.	370	2.59
3. เจ้าหน้าที่หน่วยงาน สสม.	415	2.90
4. เจ้าหน้าที่หน่วยงาน สสจ./สสอ./รพ.ศ./รพ.ช./รพ.สต./รพ.ท.	1,531	10.71
5. เจ้าหน้าที่หน่วยงาน อปท.	7	0.05
6. เจ้าหน้าที่ อสม./ภาคีเครือข่าย/แกนนักเรียน/ยุวอสม./องค์กรสาธารณประโยชน์	3,033	21.21
7. เจ้าหน้าที่สำนักงาน กพร.	5	0.03
8. เจ้าหน้าที่ กพร.สป.สธ.	3	0.02
9. เจ้าหน้าที่สังกัด สธ.	135	0.94
10. ผู้ประกอบวิชาชีพฯ	200	1.40
11. เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพในสถานศึกษา/ศูนย์วิชาการระดับเขต	256	1.80
12. ผู้ประกอบโรคศิลปะ	179	1.25
13. ผู้ประกอบ/ผู้ดำเนินกิจการ และผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	6,062	42.39
14. ผู้ประกอบ/ผู้ดำเนินกิจการสถานพยาบาล	354	2.48
15. ท้องถิ่น/ผู้นำชุมชน/ประชาชนทั่วไป	723	5.06
16. อื่นๆ	124	0.87

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ประกอบ/ผู้ดำเนินกิจการ และผู้ให้บริการ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มากที่สุด จำนวน 6,062 คน คิดเป็นร้อยละ 42.39 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ อสม./ภาคีเครือข่าย/แกนนักเรียน/ยุวอสม./องค์กรสาธารณสุขประโยชน์. จำนวน 3,033 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21 และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สสจ./สสอ./รพ.ศ./รพ.ช./รพ.สต./รพ.ท.จำนวน 1,531 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

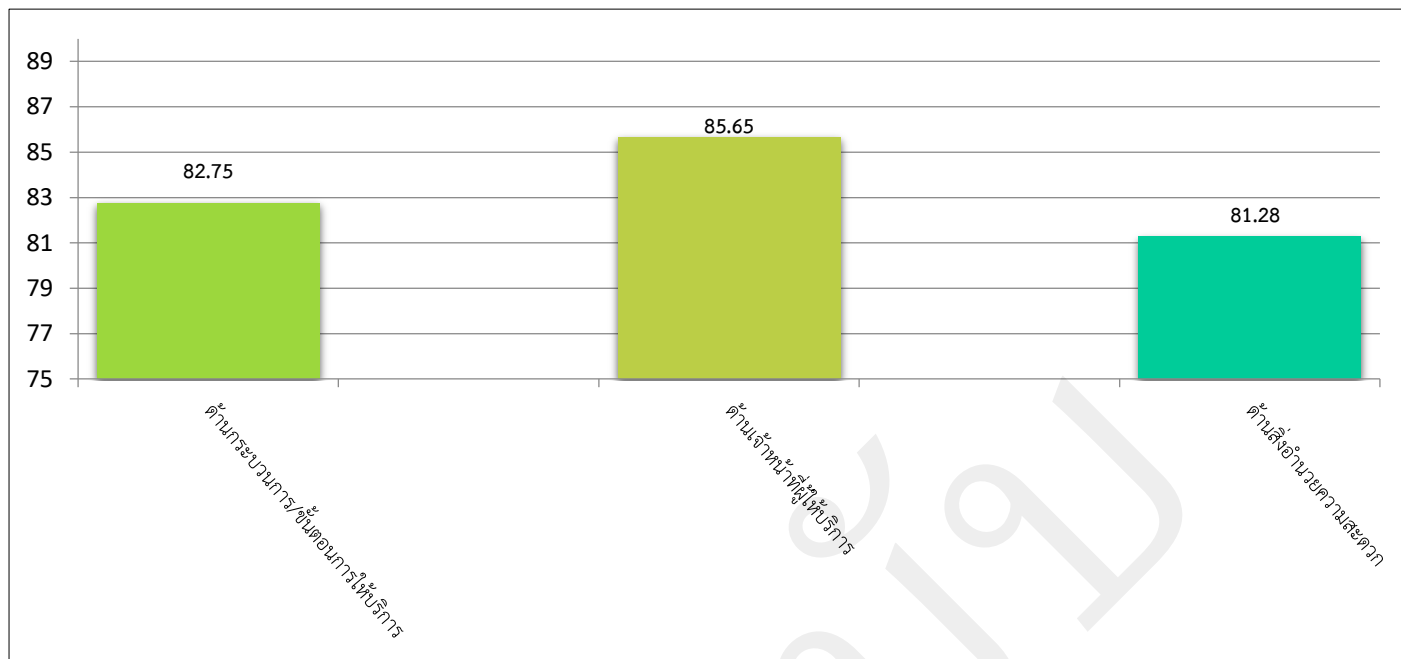
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	กิจกรรมด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	82.75	มากที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	85.65	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	81.28	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจ		4.16	83.22	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
83.22 %



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจรายด้าน

จากแผนภูมิที่ 1 พบว่าในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.22 ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 85.65 ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 82.75 ($\bar{X} = 4.14$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 81.28 ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

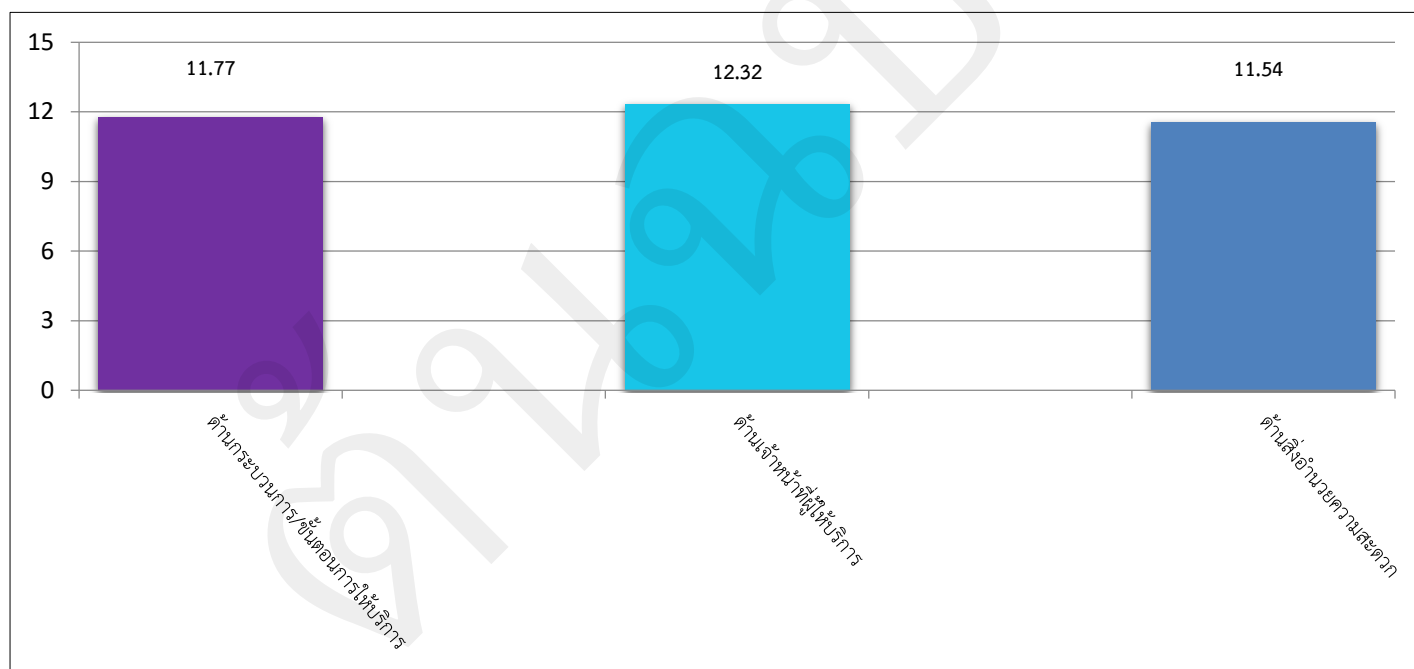
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการประเมินระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	กิจกรรมด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.59	11.77	น้อยที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.62	12.32	น้อยที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.49	10.53	น้อยที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจ		0.56	11.54	น้อยที่สุด

ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
11.54 %



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความไม่พึงพอใจรายด้าน

จากแผนภูมิที่ 2 พบว่าในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.54 ($\bar{X} = 0.56$, S.D = 0.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 12.32 ($\bar{X} = 0.62$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 11.77 ($\bar{X} = 0.59$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 10.53 ($\bar{X} = 0.49$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

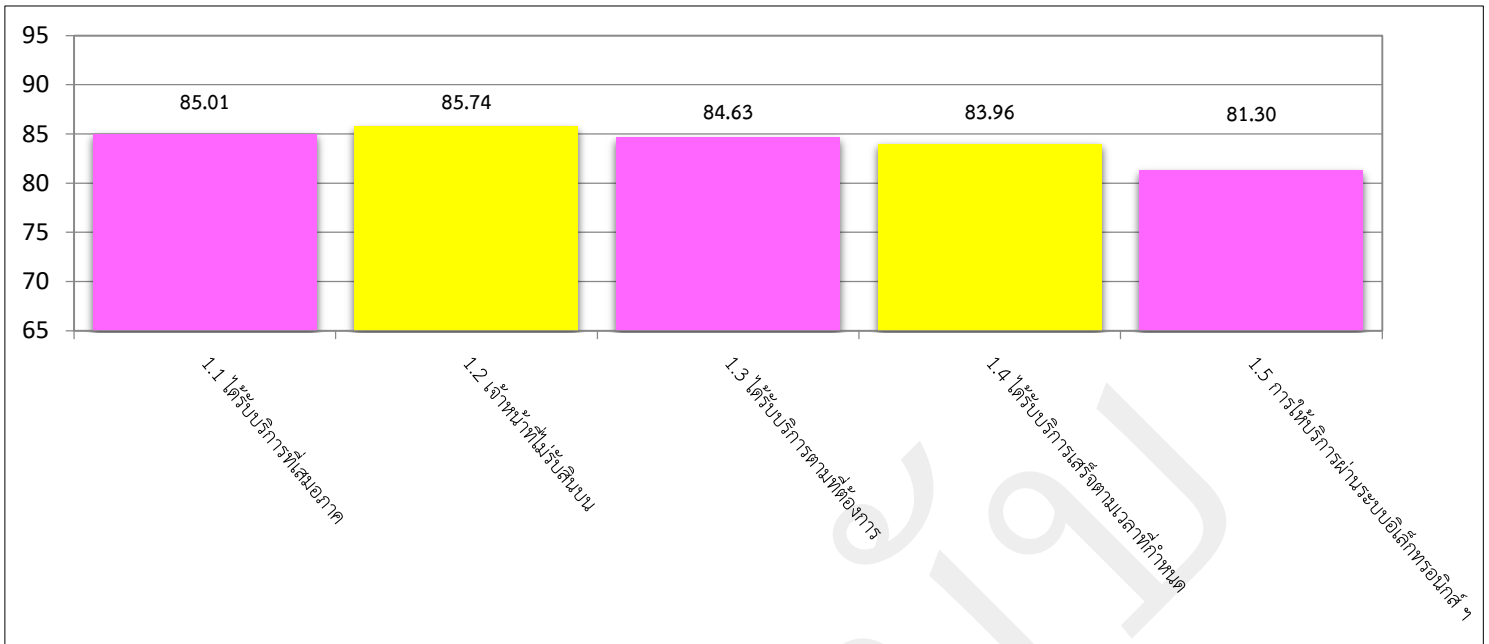
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการประเมินความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนกาให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.	ได้รับบริการที่เสมอภาค	4.25	85.01	เชื่อมั่นมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	4.29	85.74	เชื่อมั่นมากที่สุด
3.	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	4.23	84.63	เชื่อมั่นมากที่สุด
4.	ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.20	83.96	เชื่อมั่นมากที่สุด
5.	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่ายปลอดภัย และได้รับบริการตามที่ต้องการ	4.06	81.30	เชื่อมั่นมากที่สุด
ภาพรวมความเชื่อมั่น		4.21	84.13	เชื่อมั่นมากที่สุด

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
84.13 %



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

จากแผนภูมิที่ 3 พบว่าในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.13 ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 0.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในข้อเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 85.74 ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ข้อได้รับบริการที่เสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 85.01 ($\bar{X} = 4.25$) ข้อได้รับบริการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 84.63 ($\bar{X} = 4.23$) ข้อได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 83.96 ($\bar{X} = 4.20$) และข้อการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่ายปลอดภัย และได้รับการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 81.30 ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตารางที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของ 35 หน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้รับบริการ
		— X	ร้อยละ	
1.	สำนักเลขานุการกรม	4.74	94.35	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจ และใช้น้ำเสียงที่สุภาพ ● เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ประสานงาน ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ● จัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ ● ควรจัดให้มีการทำความสะอาด และมีแผนการกำจัดสัตว์ที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ
2.	กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.51	90.20	- ไม่มี -
3.	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	4.57	91.41	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีป้ายบ่งชี้เฉพาะ/ประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน ● ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรภายใน และเสนอต่อผู้บริหารกรม เพื่อประโยชน์ในการปรับเพิ่ม-ลด ตำแหน่งต่อไป
4.	กลุ่มแผนงาน	0	0	- ไม่มี -
5.	กองกฎหมาย	4.23	84.60	● เจ้าหน้าที่ควรตอบข้อสงสัยให้ชัดเจน และรวดเร็ว
6.	กลุ่มงานจริยธรรม	4.40	88.00	- ไม่มี -
7.	กลุ่มตรวจสอบภายใน	4.54	90.80	- ไม่มี -
8.	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.51	90.18	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัดทำคู่มือให้มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย กระชับ ● เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบอีเมลล์ และประสานงาน/ตอบกลับ ทุกครั้งหลังได้รับอีเมลล์

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจฯ ภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ผู้รับบริการ
		— X	ร้อยละ	
9.	กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	4.14	82.80	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ● ควรมีป้ายบ่งชี้เฉพาะ/ประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน
10.	กองสุขภาพระหว่างประเทศ	4.71	94.29	- ไม่มี -
11.	กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	4.30	85.91	- ไม่มี -
12.	กองวิศวกรรมการแพทย์	4.36	87.21	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดฝึกอบรม/ทำ KM ในงาน/กลุ่ม ให้ได้มาตรฐานสากล ● ควรมีแผนงานดำเนินการตามมาตรฐาน HA และงบประมาณ กับตั้งแต่ต้นปี
13.	กองแบบแผน	4.22	84.36	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดฝึกอบรม/ทำ KM ในงาน/กลุ่ม ให้ได้มาตรฐานสากล ● ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ● ควรมีการบริหารจัดการ/มาตรการ ในการจัดทำกำลังคนให้เหมาะสมและดีกว่านี้ ● ควรมีการปรับปรุง/พัฒนา และอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ ให้เป็นปัจจุบัน และสืบค้นง่าย ● ควรมีการดำเนินการติดตาม/ประสานงาน กับหน่วยงานส่วนภูมิภาคอย่างสม่ำเสมอ
14.	กองสุขศึกษา (ต่อ)	4.12	82.40	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัดทำคู่มือให้มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย กระชับ ● ควรมีการอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ ให้เป็นปัจจุบัน สืบค้นง่าย ● ควรให้มีการจัดฝึกอบรม/ทำ KM ตามปกติ (On Site) ● ควรมีสื่อสุขภาพที่ทันต่อสถานการณ์โรค-

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจฯ ภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ผู้รับบริการ
		\bar{X}	ร้อยละ	
14.	กองสุขศึกษา	4.12	82.40	ปัจจุบัน
15.	กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.47	89.30	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจ และใช้น้ำเสียงที่สุภาพ ● เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ประสานงาน ควรมี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ● จัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อ ผู้รับบริการ ● ควรมีการปรับปรุง/พัฒนา และอัปเดต ข้อมูลบนเว็บไซต์ ให้เป็นปัจจุบัน และ สืบค้นง่าย ● ควรจัดทำคู่มือให้มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย กระชับ ● ควรมีการบริการชำระค่าธรรมเนียม ผ่าน App ทุกธนาคาร ● ควรมีการประกาศ/แจ้งผลคะแนนสอบ ผ่านทางอีเมล หรือผ่านระบบส่วนตัว
16.	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการ สุขภาพ	4.15	83.00	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อการ ร้องเรียน
17.	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	4.58	91.60	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีการจัดระเบียบ/แจ้งเป็นลายลักษณ์ อักษร ในการเข้ารับบัตรคิว ● ควรมีการนำเสนอสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ใน การจองคิวออนไลน์
18.	สำนักผู้เชี่ยวชาญ	4.50	90.00	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรตั้งภารกิจให้สอดคล้องกับการทำงาน และชัดเจนมากขึ้น ● ควรสนับสนุนให้หน่วยงานร่วมกัน ขับเคลื่อนพัฒนางานวิชาการ และงานวิจัย ของกรม

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจฯ ภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ผู้รับบริการ
		— X	ร้อยละ	
19.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	4.27	85.38	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรจัดทำคู่มือ/เกณฑ์การประเมิน ให้มีมาตรฐาน ไม่ซ้ำซ้อน ● ควรมีผู้ประเมินที่เป็นสาขาวิชาชีพเพิ่มขึ้น เช่น พยาบาลร่วมทีมตรวจเยี่ยม ● ควรจัดการอบรมแบบ On Site สำหรับการจัดทำแบบประเมิน HS4 ประจำปี 2566 ● ควรปรับลดราคา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่างๆ โดยเฉพาะ การสอบเทียบ ประมาณ 30-50% ● ควรจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอต่อภาระงาน
20.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2	4.16	83.20	- ไม่มี -
21.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3	4.36	87.20	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีบริการสอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ● ควรเพิ่มช่องทางการบริการ ให้เพียงพอต่อการดำเนินการ
22.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	4.23	84.68	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดฝึกอบรม/ทำ KM ในงาน/กลุ่ม ให้ได้มาตรฐานสากล ● ควรพัฒนาระบบเว็บไซต์ ให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไข/เปลี่ยนแปลง และบันทึกข้อมูลส่วนตัว เพื่อความปลอดภัย
23.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 (ต่อ)	4.33	86.69	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีแผนการประเมิน และงบประมาณ กำกับตั้งแต่ต้น ● วิทยากรควรเพิ่มระดับเสียงและน้ำเสียงสุภาพ ● เอกสารควรให้ก่อนการประชุม/อบรม เพื่อจะได้จดคำอธิบาย ● ควรตั้งคำถามแต่ละหัวข้อ และแยก-

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจฯ ภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ผู้รับบริการ
		\bar{x}	ร้อยละ	
23.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5	4.33	86.69	หน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อจะได้ไปถามข้อมูล ในหน่วยงานครั้งเดียว
24.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6	4.60	91.92	<ul style="list-style-type: none"> ● เสนอให้ สสจ.สมุทรปราการ ประสานข้อมูล กับ ศบส.6 เพื่อไม่ให้ผู้ประกอบการ ทำงาน ซ้ำซ้อน อาจช่วยลดขั้นตอนของ จนท.ใน การปฏิบัติงาน ● อยากให้การบริการสอบเทียบเพิ่มจำนวน วัน ● ควรมีช่องทางการตอบคำถามให้เขต 1-12 ในการปฏิบัติงาน เป็นการเฉพาะ ● มาตรฐานบางข้อที่เราเอาของคนอื่นมา ตรวจเช่นจากต่างประเทศ ควรปรับให้เข้า กับบริบทของแต่ละที่ ● มีเครื่องมือบางอย่างไม่พอเพียงต่อการสอบ เทียบ บางอย่างสอบเทียบไม่ได้ ● อยากให้มีราคาที่ช่วยเหลือรพ.ที่มีปัญหา การเงิน ● ควรมีข้อมูลบนเว็บไซต์ศูนย์ให้ครบถ้วน และเข้าถึงง่าย ● ควรมีคู่มือที่ใช้ในการดำเนินงานและติดต่อ สอบถาม ● การฝากงานหรือประสานงานยังขาดความ ต่อเนื่อง
25.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7	4.50	89.91	- ไม่มี -
26.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8	4.33	86.60	- ไม่มี -
27.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9	4.97	99.48	- ไม่มี -
28.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10	4.24	84.80	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ให้บริการควรส่งสรุปผลการ ดำเนินงานให้ทันต่อเวลาที่กำหนด เพื่อ ไม่ให้เกิดความล่าช้า

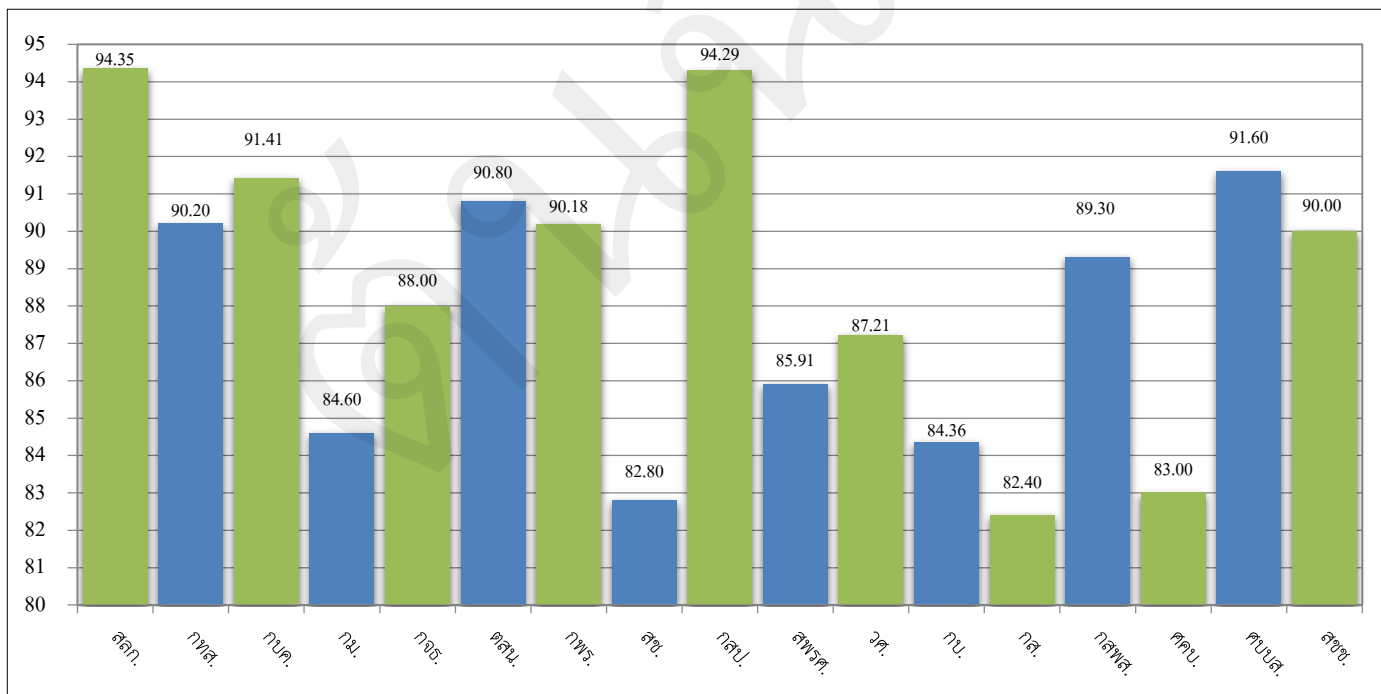
ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจฯ ภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ผู้รับบริการ
		— X	ร้อยละ	
29.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11	4.12	84.14	<ul style="list-style-type: none"> • ป็นี้อยากให้มาตรวจเยี่ยมที่รพ.ค่ายวชิราวุธอย่างจริงจังเนื่องจากไม่ได้ตรวจมาหลายปีแล้ว • ควรมีการโทรประสานกับผู้ประสานระดับโรงพยาบาล ทางโทรศัพท์ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ • ควรจัดทำคู่มือให้มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย กระชับ • ควรมีการกำหนดวันรายงานผล การสอบเทียบที่ชัดเจน เช่น ภายใน 30 วัน • เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษา/ชี้แจง ด้วยความเต็มใจ และใช้น้ำเสียงที่สุภาพ
30.	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12	4.34	86.62	<ul style="list-style-type: none"> • อยากรให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ และเพิ่มจำนวนวันในการให้บริการหรือการจัดอบรม
31.	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์	4.20	83.97	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการควรมีมาตรฐาน ในการพิจารณาการนำเสนอผลงานที่ชัดเจนและให้เป็นทิศทางเดียวกัน • ควรมีป้ายบ่งชี้หน้าห้องประกวดที่ชัดเจน • การจัดระบบการคัดเลือกแบบออนไลน์ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่การปฏิสัมพันธ์ระหว่าง อสม.และ จนท.ระหว่างจังหวัดอาจมีน้อยลง • ควรให้เวลาในการนำเสนอมากขึ้น

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจฯ ภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ผู้รับบริการ
		- X	ร้อยละ	
32.	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)	4.36	87.20	<ul style="list-style-type: none"> ● อยากให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ปรับให้เข้ากับบริบทของสถานการณ์ ปัจจุบัน ● ควรมีกิจกรรมเช่นนี้เพื่อพัฒนา อสม. ● ควรมีสิ่งจูงใจให้จังหวัดที่นำเสนอแล้วอยู่ ฟังต่อ ● ควรมีแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จากทุกทีมของจังหวัดได้เข้ารับฟังผลงาน ของทุกพื้นที่และฟังข้อเสนอแนะจาก อาจารย์จะเกิดประโยชน์มากนำไปสู่การ พัฒนาในพื้นที่ของตนเอง ● ควรมีการขยายเวลาในการนำเสนอ ผลงานให้มากขึ้น เนื่องจากระดับประเทศ ทุกที่ที่ต้องจัดผลงานเด่นมาสู้กันแล้วจะ ขอบคุณค่ะ ● ควรปรับปรุงระบบเสียงของผู้นำเสนอ ● กรณีจัด on-site ได้ อาจเปลี่ยน สถานที่จัดงานไปตามเขตสุขภาพ ● ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการในทุกๆ ช่องทางนำเสนอ ● ควรขยายวันนำเสนอผลงานเพิ่ม เนื่องจากผลงานที่นำเสนอต่อวันเยอะมาก ● หากเป็นไปได้เพื่อเป็นการประกวดแบบ เสริมพลัง อสม. และพี่เลี้ยง อาจมีการ สอบถามขอความคิดเห็นจากทีมพี่เลี้ยง หรือคณะทำงานร่วมกับอสม.ที่เข้า ประกวดได้ด้วย ● หากเป็นการคัดเลือก อสม. ครั้งต่อไป

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจฯ ภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ผู้รับบริการ
		— X	ร้อยละ	
32	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น	4.36	87.20	<ul style="list-style-type: none"> ●อยากให้ อสม. นำเสนอให้ดีกว่านี้แบบไม่ต้องมานั่งอ่านสไลด์ ●สื่อที่ใช้ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สม่ำเสมอในบางช่วงเวลาแต่ส่วนน้อย ●อยากให้กรมและสสม. ช่วยเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ คัดนวัตกรรมกรอกข้อมูลให้น้อยลง ยุบรวมข้อมูลหรือให้กรมเขียน HDC เอง โดยไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่ทำ App ต่างๆ เพิ่ม ●ให้สิทธิ อสม.ทุกคน เข้าพักห้องค้างคืนได้ ฟรีหรือมีค่าบริการในราคาถูก ●อยากให้นำเสนอสิ่งดีๆ เข้ามาให้ความรู้ พัฒนา ศักยภาพอีกเรื่อย ๆ ●จัดประชุมหรือขอข้อมูล ให้แจ้งประสานล่วงหน้าหลายวัน จนท.จะได้จัดตาราง ร่วมกิจกรรมได้ครบถ้วน
33.	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี	4.39	87.82	<ul style="list-style-type: none"> ●การจัดการระบบในห้องประชุมยังมีปัญหาเยอะ ●ขอให้จัด หมุนเวียนกันทุกจังหวัด อสม. ได้ แลกเปลี่ยน ความรู้ เสริมมากขึ้น ●อยากให้จัดอบรมอีก
34.	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช (ต่อ)	4.00	82.50	<ul style="list-style-type: none"> ●เรื่องของความชัดเจนของเนื้อหาสาระที่สื่อสารมายังกลุ่มเป้าหมาย และการได้รับประโยชน์อาจจะได้น้อยกว่าการจัดประชุม/อบรมแบบปรกติ (On Site) โดยเฉพาะเรื่องการประกวด อสม.ดีเด่น ควรจัดแบบปรกติมากกว่าแบบออนไลน์ เนื่องจากความพร้อม

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจภาพรวม		ข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้รับบริการ
		\bar{X}	ร้อยละ	
34.	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	4.00	82.50	<ul style="list-style-type: none"> • ของอุปกรณ์ของแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน • อยากให้มีกิจกรรมการเยี่ยมเสริมพลังพื้นที่ทุกปี เพื่อเป็นการรับฟังปัญหา และร่วมหาแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินงานร่วมกัน
35.	ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ชายแดน ภาคใต้ จังหวัดยะลา	4.43	88.63	<ul style="list-style-type: none"> • อยากให้ใช้คนคู่กับระบบเทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ • อยากให้ประชาสัมพันธ์ทาง facebook แบบนี้บ่อยๆ • ด้วยสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยได้เจอกับ อสม. อยากเจอเวลาลงพื้นที่

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมส่วนกลาง (18 หน่วยงาน)



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมส่วนกลาง (18 หน่วยงาน)

จากแผนภูมิที่ 5 พบว่าผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมส่วนกลาง (18 หน่วยงาน) อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับ 1 ถึง 5 ได้แก่ 1. สำนักเลขานุการกรม คิดเป็นร้อยละ 94.35 2. กองสุขภาพระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 94.29 3. ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ คิดเป็นร้อยละ 91.60 4. กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 91.41 และ 5.กลุ่มตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมส่วนภูมิภาค (17 หน่วยงาน)



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมส่วนภูมิภาค (17 หน่วยงาน)

จากแผนภูมิที่ 6 พบว่าผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมส่วนภูมิภาค (17 หน่วยงาน) อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับ 1 ถึง 5 ได้แก่ 1. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9 คิดเป็นร้อยละ 99.48 2. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 91.92 3. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7 คิดเป็นร้อยละ 89.91 4. ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละ 88.63 และ 5. ศูนย์พัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 87.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการต่อหน่วยงาน	4.25	0.77	85.08	มากที่สุด

สรุปจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.08 ($\bar{X} = 4.25$, S.D = 0.77) แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานมีการบริการที่ดี มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

ภาคผนวก

**ตัวชี้วัดถ่ายทอดระดับหน่วยงาน คำรับรองการปฏิบัติราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ตัวชี้วัดที่ ๒ : ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ ๑๕

คำอธิบาย :

ภารกิจหลักของหน่วยงาน หมายถึง บทบาทหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการหรือคำสั่งกรมฯ

กระบวนการหลัก หมายถึง กระบวนการจากภารกิจหลักของหน่วยงาน ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการหรือคำสั่งกรมฯ ที่หน่วยงานนั้นส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้กับผู้รับบริการภายนอกหน่วยงาน

ผู้รับบริการ ที่มารับบริการจากหน่วยงาน ได้แก่

- ๑) ผู้รับบริการของหน่วยงานหลัก ได้แก่ สถานพยาบาลภาครัฐ/เอกชน ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบโรคศิลปะ ภาควิชาหรือศูนย์สุขภาพภาคประชาชน เป็นต้น
- ๒) ผู้รับบริการของหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ ผู้บริหารกรม บุคลากรภายในกรม บุคลากรภายนอก เป็นต้น

ประเด็นในการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นขั้นตอนแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสาร/หลักฐาน
๑	๑. วิเคราะห์กระบวนการหลัก ผู้รับบริการในกระบวนการนั้น ๆ ให้ครอบคลุมตามภารกิจหลัก ๒. ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ กพร. จัดทำให้ เฉพาะในตอนที่ ๑ ของแบบฟอร์ม	๑. ข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน ๒. แบบสำรวจ
๒	๑. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ตามความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับบริการ	๑. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ผ่านระบบออนไลน์ หรือออฟไลน์
๓	๑. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของผลการประเมินฯ รอบ ๕ เดือน ซึ่งผลการประเมินต้องได้ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐ ๒. วิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุง	๑. ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการสำรวจ รอบ ๕ เดือน โดยมีผลการประเมินฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐
๔	๑. ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการพัฒนา รอบ ๕ เดือน ๒. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของผล	๑. ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการสำรวจ รอบ ๑๑ เดือน ผลการประเมินฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสาร/หลักฐาน
	การประเมินฯ รอบ ๑๑ เดือน ซึ่งผลการประเมิน ต้องได้ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐	๒. ผลการวิเคราะห์การประเมิน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนางานต่อไป
๕.	๑. สรุปผลภาพรวมและจัดทำรายงานตาม แบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมทั้งระบุแนวทางการ พัฒนาเสนออธิบดีหรือรองอธิบดีที่กำกับ พร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือรับทราบหรือสั่งการ ให้ กพร.	๑. รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด) ๒. เสนอผู้บริหารกรมฯ ที่กำกับ (อธิบดี หรือ รองอธิบดี) พร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือ รับทราบหรือสั่งการให้ กพร.

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small success)

๕ เดือน	เอกสาร/หลักฐาน												
๑. วิเคราะห์กระบวนการหลัก ผู้รับบริการในกระบวนการ นั้น ๆ ให้ครบตามภารกิจหลัก (๑ คะแนน)	๑. ข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการ หลักของหน่วยงาน												
๒. ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น (แบบฟอร์มที่ ๑) เฉพาะในตอนต้นที่ ๑ ของแบบฟอร์ม (๑ คะแนน)	๒. แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการ ตามภารกิจหลักครบทุกกระบวนการ ของหน่วยงาน												
๓. ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามและวิเคราะห์ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และแนวทางการ พัฒนาต่อไป (๑ คะแนน)	๓.๑ หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความ เชื่อมั่นฯ ผ่านระบบออนไลน์หรือออฟไลน์ ๓.๒ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของ แบบสำรวจ รอบ ๕ เดือน												
๔. ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐ (๑ คะแนน)	๔. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐ (๑ คะแนน)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>๐.๒๐</th> <th>๐.๔๐</th> <th>๐.๖๐</th> <th>๐.๘๐</th> <th>๑</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>ร้อยละ</th> <td>๗๐.๐๑</td> <td>๗๒.๐๑</td> <td>๗๔.๐๑</td> <td>๗๖.๐๑</td> <td>๗๘.๐๑</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑	ร้อยละ	๗๐.๐๑	๗๒.๐๑	๗๔.๐๑	๗๖.๐๑	๗๘.๐๑
คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑								
ร้อยละ	๗๐.๐๑	๗๒.๐๑	๗๔.๐๑	๗๖.๐๑	๗๘.๐๑								
๕. วิเคราะห์หาสาเหตุและจัดทำแนวทางการพัฒนา ตามแบบฟอร์มสรุปผลความพึงพอใจและความ เชื่อมั่นของผู้รับบริการ (แบบฟอร์มที่ ๒) พร้อมทั้ง แนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕ (๑ คะแนน)	๕. ข้อมูลการวิเคราะห์ตามแบบฟอร์มสรุปผล ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (แบบฟอร์มที่ ๒) พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕ ภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕												

๑๑ เดือน	เอกสาร/หลักฐาน												
<p>๑. ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการพัฒนาฯ รอบ ๖ เดือนหลังต่อไป (๑ คะแนน)</p> <p>๒. สํารวจความพึงพอใจทุกกระบวนการหลักและทุกกลุ่มผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ แบบออฟไลน์หรือออนไลน์ (๑ คะแนน)</p> <p>๓. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๑๑ เดือน พร้อมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุและจัดทำแนวทางการพัฒนา (๑ คะแนน)</p> <p>๔. ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐ (๑ คะแนน)</p> <p>๕. จัดทำรูปเล่มสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางานในปีถัดไป พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕ (๑ คะแนน)</p>	<p>๑. ผลการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น และหลักฐานกิจกรรมตามแนวทางการพัฒนางานรอบ ๖ เดือนหลัง</p> <p>๒. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามช่องทาง แบบออฟไลน์หรือออนไลน์</p> <p>๓.๑ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ ๓.๒ แนวทางการพัฒนา รอบ ๑๑ เดือน</p> <p>๔. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐ คะแนน</p> <table border="1" data-bbox="826 1048 1409 1128"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>๐.๒๐</th> <th>๐.๔๐</th> <th>๐.๖๐</th> <th>๐.๘๐</th> <th>๑</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>๗๔.๐๑</td> <td>๗๖.๐๑</td> <td>๗๘.๐๑</td> <td>๘๐.๐๑</td> <td>๘๒.๐๑</td> </tr> </tbody> </table> <p>๕.๑ รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานต่อไป</p> <p>๕.๒ เสนอผู้บริหารกรมฯ ที่กำกับดูแล (อธิบดี หรือรองอธิบดี) และส่งสำเนาหนังสือรับทราบหรือสั่งการให้ กพร. พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕ ภายในวันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑	ร้อยละ	๗๔.๐๑	๗๖.๐๑	๗๘.๐๑	๘๐.๐๑	๘๒.๐๑
คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑								
ร้อยละ	๗๔.๐๑	๗๖.๐๑	๗๘.๐๑	๘๐.๐๑	๘๒.๐๑								

เงื่อนไข :

- ใช้แบบสอบถามตามแบบฟอร์มที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกำหนด โดยให้ทบทวนแบบฟอร์มเฉพาะส่วนที่ ๑ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งโครงคำถามออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการ และช่องทางการรับบริการ
 - ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะ
 - ส่วนที่ ๓ เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ ๒ และตอนที่ ๓ เป็นแบบปลายเปิดและปลายปิดแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็นเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ๑ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อยที่สุด/ไม่พึงพอใจหรือไม่เชื่อมั่น
- ๒ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อย
- ๓ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นปานกลาง
- ๔ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมาก
- ๕ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมากที่สุด

๒. การแปลผลของข้อมูลในแบบสอบถาม ให้ใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยระบุถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลประเภท Likert's Scale ที่อยู่ในรูปคะแนนเฉลี่ย ตามแบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยเท่า ๆ กัน โดยการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{หาความกว้างของแต่ละช่วงย่อย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(๕-๑)}{๕} \\ &= ๐.๘๐ \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

หมายเหตุ : หากหน่วยงานใดไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่ครบถ้วนในรอบ ๕ เดือน แต่มีผลการดำเนินการในรอบ ๑๑ เดือน คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินจะพิจารณาให้คะแนนเพียงครึ่งหนึ่งของคะแนนที่ได้ในรอบ ๑๑ เดือน

หน่วยงานเจ้าภาพ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทรศัพท์ ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๑๐ ต่อ ๑๘๓๓๓

นางฐิตาภรณ์ ปานชลธิ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

นางสาวจรีนันท์ แทนทอง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของ
หน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ
มากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล)
- ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น คลินิก)
- ผู้ประกอบโรคศิลปะ 9 สาขา 3 ศาสตร์ (โปรดระบุ: เช่น สาขากายอุปกรณ์)
- ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น นวดเพื่อสุขภาพ)
- ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง)
- อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ (โปรดระบุ: เช่น สสจ. อปท.)
- ประชาชนทั่วไป
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- การขออนุญาตเปิดกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล)
- การขออนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล)
- การขออนุญาตดำเนินการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล)
- การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบโรคศิลปะ 9 สาขา 3 ศาสตร์ (โปรดระบุ: เช่น สาขากายอุปกรณ์)
- การขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น สปา)
- การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น นวดเพื่อสุขภาพ)
- การขออนุญาตดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น สปา)
- การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น นวดเพื่อสุขภาพ)
- การขึ้นทะเบียนผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น สปา)
- ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
- การรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
- การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย
- การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ
- ขอรับข้อมูลข่าวสาร
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ระบบออนไลน์ (โปรตรระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website)
- อื่น ๆ (โปรตรระบุ:.....)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น)

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ 4

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก					
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน					
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ					

2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ					
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)					

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)					
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.3 ความสะอาดของสถานที่					
3.4 ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว					
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์* (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)					

*หมายเหตุ : หากรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4

4. ความไม่พึงพอใจ

ถ้าหากท่านไม่พึงพอใจในการบริการ ขอให้ท่านระบุคำตอบ ในด้านที่ท่านไม่พึงพอใจเพื่อใช้ในการพัฒนาต่อไป

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก
- การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน
- ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่ตามลำดับก่อน-หลัง

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ
- แต่งกายไม่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางไม่สุภาพ
- ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะให้บริการ
- ไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ไม่ตรงประเด็น ไม่สามารถให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม)

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน
- สถานที่ไม่สะอาด
- ไม่ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว
- การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก

5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ 2

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค					
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน					
1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ					
1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตาม คู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)					
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งาน ง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ ต้องการ					

2. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน					

ปรับปรุง วันที่ 15 ธันวาคม 2564



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

<input type="checkbox"/>	รอบ 5 เดือน
<input type="checkbox"/>	รอบ 11 เดือน

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
 หน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน.....
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

- ๑. กลุ่มเป้าหมาย.....
- ๒. ระยะเวลาดำเนินการ.....
- ๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- ๑).....
- ๒).....
- ๓).....
- ๔).....



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

**กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี
จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000**

โทร. 0 2193 7010 e-Mail : opdc.hss@gmail.com