



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support



รอบ 5 เดือน



รอบ 11 เดือน

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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

๑. กลุ่มเป้าหมาย.....บุคลากรทุกประเภท ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.....

๒. ระยะเวลาดำเนินการ.....๒๐ - ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕.....

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๑๕๑ ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย

๑. ผู้บริหารระดับกรม จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๗
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานเงินเดือน งานจัดทำบัตรประจำตัว งานรับโอน-ย้าย
และงานคัดเลือกและประเมินผล ตามลำดับ
๒. ผู้บริหารระดับหน่วยงาน จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๖
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานคัดเลือกและประเมินผลงาน รองลงมา งานเงินเดือน
งานรับโอน-ย้าย งานสรรหา และงานจัดทำบัตรประจำตัว ตามลำดับ
๓. ข้าราชการ จำนวน ๙๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๔
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานจัดทำบัตรประจำตัว งานเงินเดือน งานรับรอง
ก.พ.๗ งานคัดเลือก งานรับโอน-ย้าย งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง และงาน
พัฒนาบุคลากรและพัฒนาคุณภาพชีวิต
๔. พนักงานราชการ จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔
งานที่ติดต่อใช้บริการมากที่สุด งานจัดทำบัตรประจำตัว งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง
งานเงินเดือน และงานพัฒนาคุณภาพชีวิต
๕. ลูกจ้างประจำ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๙
งานที่ติดต่อใช้บริการมากที่สุด งานจัดทำบัตรประจำตัว และงานรับโอน-รับย้าย
๖. จ้างเหมาบริการ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐
งานที่ติดต่อใช้บริการมากที่สุด งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง งานเงินเดือน และงานพัฒนา
ฐานข้อมูล

การใช้บริการแบ่งเป็น

๑. ใช้บริการ ณ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๙๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๐
๒. ใช้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านเว็บไซต์ และ Google classroom) จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗
๓. ใช้บริการทั้งสองช่องทาง จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๑
๔. อื่นๆ ไม่ระบุ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๒

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ๑๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓
 - ๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ๑๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙
 - ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ๑๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ๑๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ๑๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๕
 - ๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๑๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๘
 - ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ ๑๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๘
 - ๓.๔ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ๑๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๕
 - ๓.๕ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ๑๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๗

๔. ความไม่พึงพอใจ

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๔.๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๙

๔.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๕

๔.๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๒

๔.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๒

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๑

๔.๒.๒ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๖

๔.๒.๓ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๑

๔.๒.๔ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๓

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๕

๔.๓.๒ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗

๔.๓.๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๗

๔.๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๑

๔.๓.๕ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๗

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)
- ๕.๑ ควรมีป้ายไต่และที่นั่งเฉพาะ แยกผู้รับบริการและของเจ้าหน้าที่ เพราะ บางที่ขึ้นไปแล้วไม่รู้ ไต่ไหน หรือถ้าประหยัดงบ ก็เขียนป้ายติดที่ไต่ก็ได้ค่ะ
 - ๕.๒ บุคลากรให้บริการด้วยมิตรไมตรี สะดวก รวดเร็ว และให้ข้อมูล ชัดแจ้งจริงให้ทราบอย่างชัดเจน
 - ๕.๓ ได้รับการประสานงานที่ดี
 - ๕.๔ ควรหาแนวทางการขึ้นสู่ตำแหน่งอาวุโสของจพ.ระดับชำนาญงาน ทุกสายงานให้ทั่วถึงอย่างน้อยสายงานละ ๑ อัตรา
 - ๕.๕ บริการได้ดี รวดเร็ว ดำเนินการได้อย่างครบถ้วน
 - ๕.๖ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการดี
 - ๕.๗ การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นดี
 - ๕.๘ เจ้าหน้าที่ให้การใส่ใจในการบริการเป็นอย่างดี ประทับใจในการให้บริการทุกครั้งที่ใช้บริการ
 - ๕.๙ ผู้รับผิดชอบงานตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
 - ๕.๑๐ สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆได้สะดวกรวดเร็ว
 - ๕.๑๑ เผยแพร่ข้อมูล สามารถค้นหาได้ง่ายสะดวก
 - ๕.๑๒ อยากให้มีแผนพัฒนาบุคลากรในภาพรวม ไม่ใช่ให้ต่างคนต่างทำขึ้นไป
๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)
- ๖.๑ บุคลากรไม่ค่อยมีอัธยาศัยกับผู้รับบริการเท่าไร
 - ๖.๒ พอใจค่ะ ประทับใจการทำงานของคุณเยาวลักษณ์และคุณณัฐติค่ะ
 - ๖.๓ ข้อมูลในหน้าเว็บไซต์ของ กบค.ควรมีการลงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน อาทิ ข้อมูลการเรียกบรรจุ ข้าราชการ เป็นต้น
 - ๖.๔ การลาศึกษาต่อและทุนการศึกษาสายงานนักวิเคราะห์นโยบายและแผน มีขั้นตอนยุ่งยากและจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากกรมด้วย
 - ๖.๕ ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก
 - ๖.๖ พึงพอใจมาก การให้บริการเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว
 - ๖.๗ มีความชื่นชมทุกคนใส่ใจต่อการบริการแนะนำในสิ่งที่เกิดประโยชน์
 - ๖.๘ การติดต่อประสานงานข้อมูลต่างๆ เข้าถึงได้ยาก เนื่องจากไม่ทราบบุคคลผู้รับผิดชอบคือผู้ใดบ้าง
 - ๖.๙ บรรยากาศ อึมครึม จะไปถามเรื่องความคืบหน้าหนังสือโอนย้ายแต่ไม่กล้าไปติดต่อ

๗. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
- ๗.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค ๑๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙
 - ๗.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๗.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๗.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ๑๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๑
 - ๗.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ๑๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๑
๘. ความไม่เชื่อมั่น ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่เชื่อมั่น
- ๘.๑ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๗
 - ๘.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๕
 - ๘.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๗
 - ๘.๔ ได้รับบริการที่เสมอภาค ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๕
 - ๘.๕ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗
๙. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ
- ๙.๑ อยากให้มีการอบรม พัฒนา บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งผ่านระบบออนไลน์ หรือ อื่นๆ
 - ๙.๒ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
 - ๙.๓ ความชัดเจนดี
 - ๙.๔ หลักเกณฑ์การพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อความโปร่งใสของผู้บริหารทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๑๐. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม
- ๑๐.๑ ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ๑๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐

๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- ๑) การพัฒนา Digital HR ให้สามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพ
- ๒) ปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Flow) ให้สอดคล้องกับการนำ Digital HR มาใช้งาน
- ๓) พัฒนาบุคลากรทุกประเภทให้ครอบคลุม และได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง เท่าเทียม



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support



รอบ 5 เดือน



รอบ 11 เดือน

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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

๑. กลุ่มเป้าหมาย.....บุคลากรทุกประเภท ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.....
๒. ระยะเวลาดำเนินการ.....๘ กรกฎาคม - ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕.....
๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๖๓ ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย

๗. ผู้บริหารระดับกรม จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๒
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานเงินเดือน (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ)
และงานขอรับรองสำเนา กพ. ๗
๘. ผู้บริหารระดับหน่วยงาน จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานเงินเดือน (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ)
๙. ข้าราชการ จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานคัดเลือกและประเมินผลงาน (ชก./ชพ./ชช.)
งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ข้าราชการ และเลือกสรรพนักงานราชการ งานเงินเดือน
(ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ) และงานจัดทำบัตรประจำตัว (ข้าราชการ/
พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ)
๑๐. พนักงานราชการ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานจัดทำบัตรประจำตัว (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/
ลูกจ้างประจำ) งานเงินเดือน (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ) และงาน
ประเมินผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามลำดับ
๑๑. จ้างเหมาบริการ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๓
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานเงินเดือน (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ)

การใช้บริการแบ่งเป็น

๕. ใช้บริการ ณ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗
๖. ใช้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านเว็บไซต์ และ Google classroom) จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖
๗. ใช้บริการทั้งสองช่องทาง จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖
๘. โทรศัพท์ Line จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖
๙. ทั้ง ๒ ระบบ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน

๑๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ๑๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ
๑๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๑๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ
๑๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๑๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ๕๙ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๓.๔ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ
 - ๑๓.๕ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ

๑๔. ความไม่พึงพอใจ

๑๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑๔.๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗

๑๔.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙

๑๔.๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙

๑๔.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙

๑๔.๑.๕ ไม่มี ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔

๑๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑๔.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙

๑๔.๒.๒ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔

๑๔.๒.๓ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓

๑๔.๒.๔ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘

๑๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑๔.๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔

๑๔.๓.๒ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕

๑๔.๓.๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒

๑๔.๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙

๑๔.๓.๕ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙

๑๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

- ๕.๑ ได้รับการให้ข้อมูลที่ตีมาโดยตลอด
- ๕.๒ น่ารักมาก ๆ ค่ะ ให้คำแนะนำดีค่ะ ชื่นชมค่ะ
- ๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอธิบายงานได้เป็นอย่างดี มีความใส่ใจมากครับ
- ๕.๔ เจ้าหน้าที่เป็นกันเองให้คำแนะนำดีมาก และอยากให้มีการ จัดสรรตำแหน่งให้ครบตามกรอบอัตรากำลังของศูนย์ภาค/เขต ให้เพียงพอตามกรอบอัตรากำลังที่มีอยู่โดยเร็ว
- ๕.๕ ให้บริการด้วยจิตบริการ
- ๕.๖ บริการทุกระดับ ประทับใจ
- ๕.๗ จนท.ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- ๕.๘ กรณีผู้รับผิดชอบงานหลักไม่อยู่หรือไม่สะดวก ควรมีผู้รับผิดชอบรองที่สามารถตอบข้อซักถามได้
- ๕.๙ จนท.ให้บริการที่ดีค่ะ
- ๕.๑๐ มีความเป็นกันเอง สนใจใฝ่บริการแก่ผู้รับบริการ
- ๕.๑๑ ควรเอาใจใส่หน่วยงานทุกหน่วยงานที่อยู่ภายใต้กรม. ไม่ควรเลือกปฏิบัติ

๑๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

- ๖.๑ กระบวนการจัดสรรตำแหน่งยังล่าช้า
- ๖.๒ ขาดความใส่ใจ หน่วยงานส่วนภูมิภาคบางหน่วยงาน
- ๖.๓ การเบิกจ่ายค่าเดินทางไปราชการล่าช้ามาก

๑๗. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

- ๑๗.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ๑๗.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔
- ๑๗.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘
- ๑๗.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔
- ๑๗.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔

๑๘. ความไม่เชื่อมั่น ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่เชื่อมั่น

- ๑๘.๑ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๓
- ๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑
- ๑๘.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑
- ๑๘.๔ ได้รับบริการที่เสมอภาค ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓
- ๑๘.๕ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๓

๑๙. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

- ๙.๑ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ออนไลน์ให้มากขึ้นครับ
- ๙.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สะดวก

๒๐. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

๒๐.๑ ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของ
หน่วยงาน ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- ๑) การพัฒนา Digital HR ให้สามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพ
- ๒) ปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Flow) ให้สอดคล้องกับการนำ Digital HR มาใช้งาน
- ๓) พัฒนาบุคลากรทุกประเภทให้ครอบคลุม และได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง เท่าเทียม
