



กรมส่งเสริมสุขภาพ
Department of Health Service Support

สรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ของสำนักงานเลขาธิการกรม กรมส่งเสริมสุขภาพ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รอบ 11 เดือน) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม และนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ หน่วยงานภายในและภายนอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป มีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 85 คน มีสาระสำคัญในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน อันทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป หากมีข้อบกพร่องประการใดต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สำนักงานเลขานุการกรม

สิงหาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	1
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ.....	4
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ.....	9
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม.....	10
แนวทางการพัฒนางาน.....	11
ภาคผนวก.....	12



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รอบ 11 เดือน มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจำแนกการประเมินเป็น 2 ส่วน ดังนี้

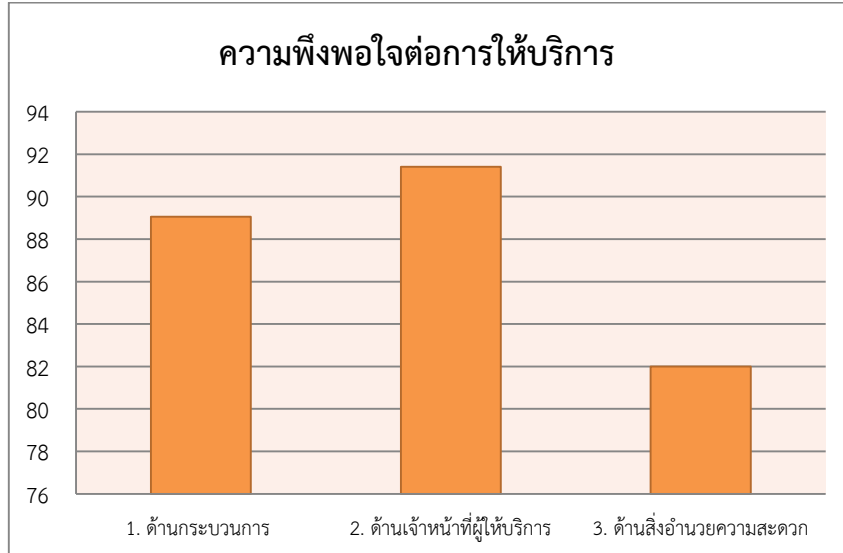
ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

ส่วนที่ 2 ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย หน่วยงานหรือบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภาคเอกชน ผู้ค้าสื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 85 คน ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2565

ผลการวิเคราะห์

1. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 90.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 94.10 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 90.15 และน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.06

2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.17 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการเชื่อมั่น เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ร้อยละ 94.12 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เสมอภาค ร้อยละ 93.41 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) 93.18 ได้รับบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ 92.71 และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ 92.47 ตามลำดับ

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของสำนักงานเลขานุการกรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 94.35

ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเป็นข้อมูลนำมาพิจารณาทบทวน วิเคราะห์และจัดทำแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานบริการ งานพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขานุการกรมให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์

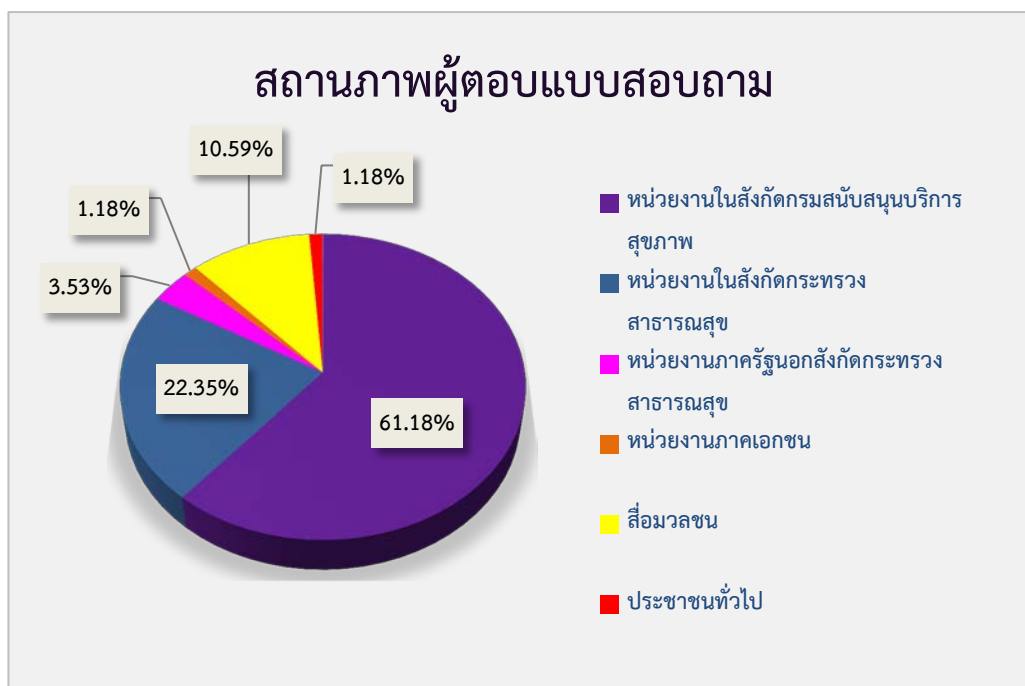
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รอบ 11 เดือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการสำนักงานเลขานุการกรม มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รอบ 11 เดือน จำนวน 85 คน ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2565

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

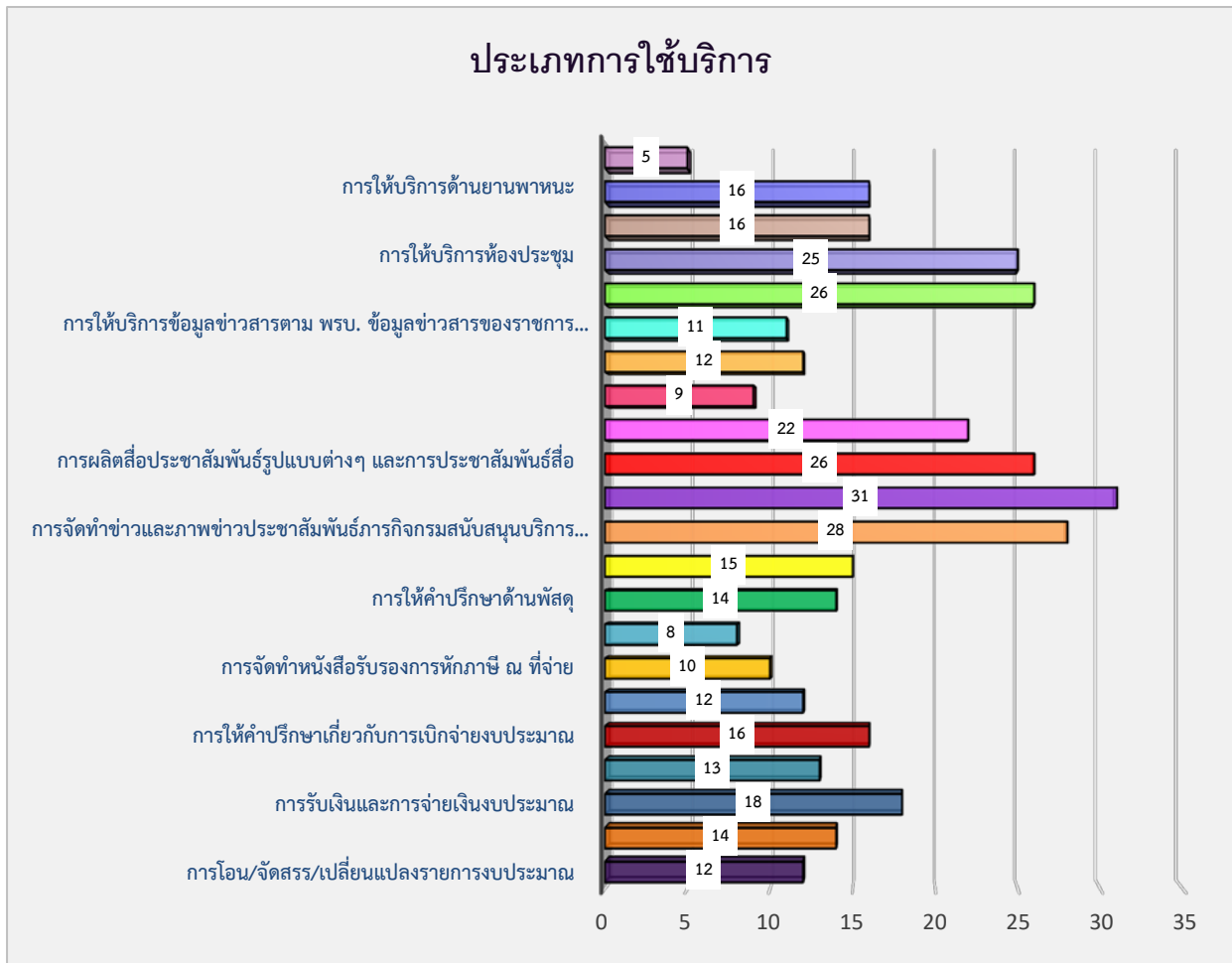
1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำนวน 85 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 61.18 รองลงมา คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 22.35 สื่่อมวลชน คิดเป็นร้อยละ 10.59 หน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 3.53 หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ

2. การติดต่อใช้บริการจากสำนักงานเลขานุการกรม

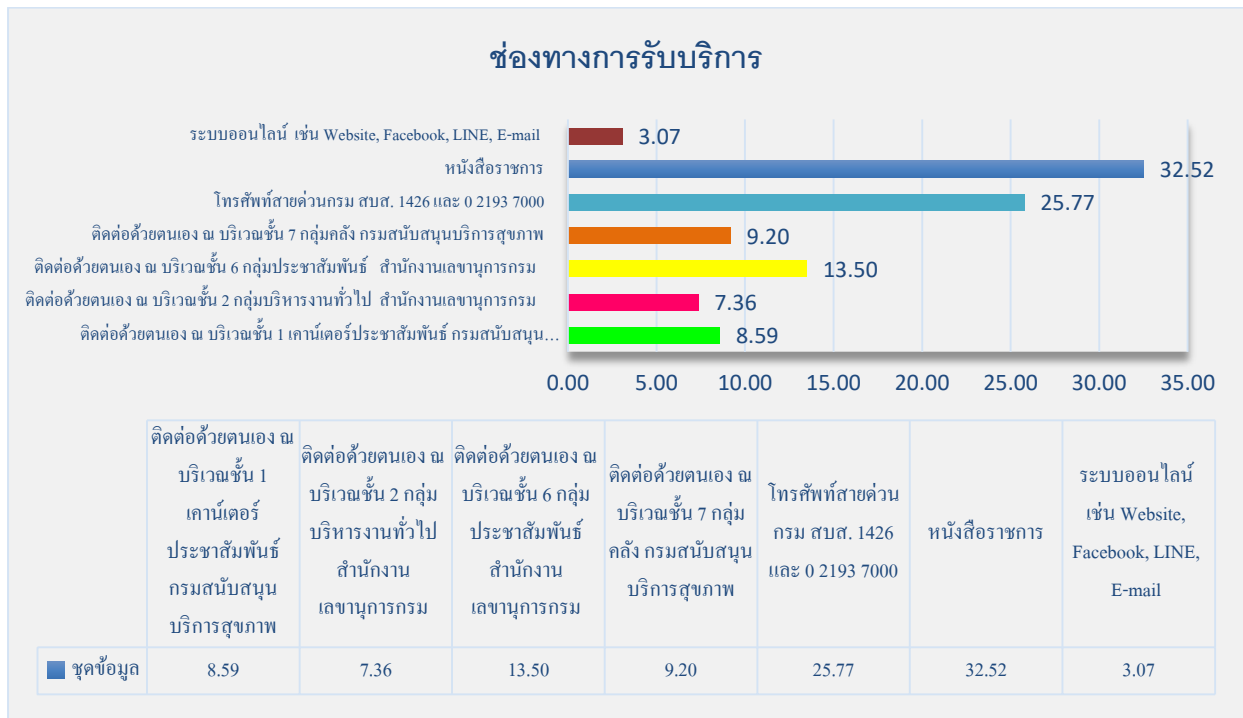


ภาพที่ 2 การติดต่อใช้บริการจากสำนักงานเลขานุการกรม

จากภาพที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อใช้บริการด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 8.64 มากที่สุด รองลงมา คือ การจัดทำข่าวและภาพข่าวประชาสัมพันธ์ภารกิจกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 7.80 การรับ-ส่งหนังสือ/การแจ้งเวียนหนังสือราชการ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ และการประชาสัมพันธ์สื่อ คิดเป็นร้อยละ 7.24 การให้บริการห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 6.96 กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 6.13 การรับเงินและการจ่ายเงินงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 5.01 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณ การดูแลและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ และการให้บริการด้านยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 4.46 การจัดซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ 4.18 การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ และการให้คำปรึกษาด้านพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 3.9 การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 3.62 การโอน/จัดสรร/เปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ การเบิกจ่ายเงินในระบบ GFMIS และการให้บริการด้านถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และถ่ายทอดสด Facebook Live คิดเป็นร้อยละ 3.34 การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.

ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 คิดเป็นร้อยละ 3.06 การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย คิดเป็นร้อยละ 2.79 การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสายด่วนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 1426 และ 02 193 7000 คิดเป็นร้อยละ 2.51 การจัดทำรายงานทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 2.23 และการรักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 1.39 ตามลำดับ

3. ช่องทางการรับบริการ



ภาพที่ 3 ช่องทางการรับบริการ

จากภาพที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการผ่านหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 32.52 รองลงมา คือ โทรศัพท์สายด่วนกรม สปส. 1426 และ 0 2193 7000 คิดเป็นร้อยละ 25.77 ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น 6 กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม คิดเป็นร้อยละ 13.5 ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น 7 กลุ่มคลัง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 9.20 ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น 1 เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 8.59 ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น 2 กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม คิดเป็นร้อยละ 7.36 และระบบออนไลน์ เช่น Website, Facebook, LINE, E-mail คิดเป็นร้อยละ 3.07 ตามลำดับ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยให้คะแนน 1-5 ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจมาก
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม รายด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม รายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	SD	ร้อยละ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						4.54	.82	89.06
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	69 (81.18)	4 (4.71)	8 (9.41)	4 (4.71)	-	4.62	.84	90.59
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	62 (72.94)	3 (3.53)	15 (17.65)	5 (5.88)	-	4.43	.98	86.35
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตาม กำหนดเวลาในคู่มือสำหรับ ประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	65 (76.47)	4 (4.71)	11 (12.94)	5 (5.88)	-	4.51	.93	88.00
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	69 (81.18)	1 (1.18)	13 (15.29)	2 (2.35)	-	4.61	.93	91.29
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.54	.82	91.41
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยค้ำดี ให้เกียรติ	65 (76.47)	6 (7.06)	8 (9.41)	5 (5.88)	1 (1.18)	4.51	.97	90.12
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและ ลักษณะท่าทางที่สุภาพ	66 (77.65)	5 (5.88)	12 (14.12)	2 (2.35)	-	4.58	.92	90.82

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม รายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	SD	ร้อยละ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	63 (74.12)	5 (5.88)	13 (15.29)	4 (4.71)	-	4.49	.92	88
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้เหมาะสม)	66 (77.65)	4 (4.71)	12 (14.12)	3 (3.53)	-	4.56	.86	96.71
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.59	.77	90.15
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	50 (73.53)	5 (7.35)	8 (11.76)	4 (5.88)	1 (1.47)	4.45	1.01	88.82
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	52 (75.36)	4 (5.80)	11 (15.94)	2 (2.90)	-	4.53	.86	89.57
3.3 ความสะอาดของสถานที่	57 (82.61)	4 (5.80)	7 (10.14)	1 (1.45)	-	4.69	.71	93.33
3.4 ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุด เดียว	50 (73.53)	4 (5.88)	13 (19.12)	1 (1.47)	-	4.51	.85	88.41
3.5 การใช้บริการผ่านระบบ ออนไลน์* (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)	66 (81.48)	4 (4.94)	7 (8.64)	4 (4.94)	-	4.62	.84	90.62
รวม						4.56	.80	90.21

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.41 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.15 และน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.06 โดยแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.29 รองลงมาคือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 90.59 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ร้อยละ 88.00 และขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 86.35 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.71 รองลงมาคือ การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ร้อยละ 90.82 การให้บริการด้วยความสุภาพ อัจฉริยะดี ให้เกียรติ ร้อยละ 90.12 และความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ ร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจความสะดวกของสถานที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) คิดเป็นร้อยละ 90.62 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 89.57 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ร้อยละ 88.82 และได้รับการทุกประเภท ณ จุดเดียว ร้อยละ 88.41

ตารางที่ 2 สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	.82	89.06
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	.82	91.41
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	.77	90.15
รวม	4.56	.80	90.21

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 90.21

2. ผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม รายด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน	20.00	41.67
1.2 ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก	17.00	35.42
1.3 การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/ คู่มือการดำเนินงาน	7.00	14.58
1.4 ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่ตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	8.33
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
2.1 ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ	15.00	34.09
2.2 การแต่งกายไม่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางไม่สุภาพ	4.00	9.09
2.3 ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะ ให้บริการ	21.00	47.73
2.4 ไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ไม่ตรง ประเด็น ไม่สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง เหมาะสม)	4.00	9.09
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	6.00	13.04
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน	6.00	13.04
3.3 สถานที่ไม่สะอาด	1.00	2.17
3.4 ไม่ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	14.00	30.43
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก	19.00	41.30

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม รายด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ มากที่สุด คือ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 35.42 การให้บริการไม่เป็นไปตาม

กำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 และให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่ตามลำดับก่อน-หลัง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ มากที่สุด คือ ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะให้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 47.73 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 และ การแต่งกายไม่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางไม่สุภาพ และไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ไม่ตรงประเด็น ไม่สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ มากที่สุด คือ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือ ไม่ได้รับบริการทุกประเภท จุดเดียว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) และป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และสถานที่ไม่สะอาด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17

3. ความคิดเห็นและคำชมเชย หรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่น่ารัก ยินดีให้บริการ มีจิตบริการที่ดี
- การให้บริการรับ-ส่งเรื่องภายใน ภายนอกหน่วยงาน ควรบริการด้วยวาจาและน้ำเสียงที่สุภาพเหมาะสมกับเป็นผู้ให้บริการ
- เจ้าหน้าที่คลั่งคู่มาก ควรให้คำปรึกษา?กับน้องๆที่เพิ่งเรียนรู้งานเรื่องการเงินไม่ใช่ทำให้น้องกลัว
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความเป็นมิตร
- การดูแลสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ รปภ. ยืนนิ่งมองดูเฉย ไม่ให้บริการ กั้นที่จอดรถให้กับเจ้าหน้าที่บางคน
- ห้องอาหารควรมีการปราบสัตว์รบกวนให้ต่อเนื่อง
- บางครั้งประสานงานยาก ลำบาก
- การใช้โทรศัพท์ การติดต่อ ควรใช้วาจาอ่อนนุ่ม สุภาพ เพราะบางที่พูดจายังไม่เรียบร้อย
- บริการดีขอบคุณที่ให้บริการ
- แจ้งอะไรไป เจียบเฉย ตามก็ไม่ตอบ
- การขอใช้ห้องประชุม ควรมีการอนุมัติให้เร็วขึ้น
- ความชัดเจน ถูกต้อง ด้านงานพัสดุ
- ที่จอดรถควรจะมีรถดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว
- การให้บริการ การให้คำปรึกษาควรให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้อง
- ปรับปรุงเวลาการให้บริการอีกนิดหน่อย
- ปฏิบัติราชการให้คำแนะนำงานดีมาก

- การช่วยเหลืออย่างทันที่
- การให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว ค่อนข้างพึงพอใจในการให้บริการ
- ให้ความสะดวกในการให้ข้อมูล

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

1. ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยให้คะแนน 1-5 ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1.00 – 1.80	มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความเชื่อมั่นน้อย
2.61 – 3.40	มีความเชื่อมั่นปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความเชื่อมั่นมาก
4.21 – 5.00	มีความเชื่อมั่นมากที่สุด

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	SD	ร้อยละ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ได้รับบริการที่เสมอภาค	71 (83.53)	5 (5.88)	6 (7.06)	2 (2.35)	1 (1.18)	4.68	.80	93.41
2. เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	72 (84.71)	5 (5.88)	6 (7.06)	1 (1.18)	1 (1.18)	4.71	.74	94.12
3. ได้รับบริการตามที่ต้องการ	70 (82.35)	3 (3.53)	10 (11.76)	1 (1.18)	1 (1.18)	4.64	.82	92.71
4. ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	70 (82.35)	5 (5.88)	8 (9.41)	1 (1.18)	1 (1.18)	4.67	.79	93.18
5. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	68 (80.00)	6 (7.06)	9 (10.59)	1 (1.18)	1 (1.18)	4.63	.81	92.47
รวม						4.67	.79	93.17

จากตารางที่ 4 พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.17 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการเชื่อมั่น เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ร้อยละ 94.12

รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เสมอภาค ร้อยละ 93.41 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) 93.18 ได้รับบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ 92.71 และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ 92.47 ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- การตอบคำถามที่ถูกต้อง ชัดเจน
- เพิ่มข้อมูลทางออนไลน์ บางเรื่องเนื้อหาเยอะเกินไป
- เพิ่มช่องทางผ่านapp
- มีบริการที่ดี
- มีความเชื่อมั่นในการปรับปรุงแก้ไขและการปฏิบัติราชการที่ดียิ่งขึ้นไป
- การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการอนุมัติให้เร็วยิ่งขึ้น
- การบริหารจัดการที่จอตลอด

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานเลขานุการกรม ในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานเลขานุการกรม ในภาพรวม

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{x}	SD	ร้อยละ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ในภาพรวมต่อการให้บริการของ สำนักงานเลขานุการกรม	73 (85.88)	3 (3.53)	7 (8.24)	1 (1.18)	1 (1.18)	4.71	.77	94.35

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 94.35

แนวทางการพัฒนางาน

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในการพัฒนาการให้บริการ และการตอบปัญหา ให้คำแนะนำ และการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2. ด้านกระบวนการ

2.1 ควรมีการพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการรับบริการ

2.2 เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน

2.3 ควรถ่วงกรงเนื้อหาหรือสรุปใจความให้ชัดเจน

2.4 ควรเพิ่มการให้บริการทุกประเภท ณ จุดเดียว

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ปรับปรุงเรื่องความสะอาดบริเวณห้องอาหาร และป้องกันแมลง สัตว์

3.2 ควรเพิ่มการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริเวณลานจอดรถยนต์

3.3 เพิ่มป้ายบอกทางหรือแสดงจุดป้ายบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานเลขานุการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสำนักงาน
เลขานุการกรม เพื่อให้หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- หน่วยงานหรือบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- หน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- หน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- หน่วยงานภาคเอกชน
- ผู้ค้า
- สื่อมวลชน
- ประชาชนทั่วไป
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

- 1. การโอน/จัดสรร/เปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ
- 2. การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
- 3. การรับเงินและการจ่ายเงินงบประมาณ
- 4. การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- 5. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณ
- 6. การเบิกจ่ายเงินในระบบ GFMS
- 7. การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย
- 8. การจัดทำรายงานทางบัญชี
- 9. การให้คำปรึกษาด้านพัสดุ
- 10. การจัดซื้อจัดจ้าง
- 11. การจัดทำข่าวและภาพข่าวประชาสัมพันธ์ภารกิจกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

- 12. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- 13. การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ และการประชาสัมพันธ์สื่อ
- 14. กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายประชาสัมพันธ์
- 15. การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสายด่วนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 1426 และ 02 193

7000

- 16. การให้บริการด้านถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และถ่ายทอดสด Facebook Live
- 17. การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
- 18. การรับ-ส่งหนังสือ/การแจ้งเวียนหนังสือราชการ
- 19. การให้บริการห้องประชุม
- 20. การดูแลและบำรุงรักษาอาคารสถานที่
- 21. การให้บริการด้านยานพาหนะ
- 22. การรักษาความปลอดภัย
- 23. อื่น ๆ (โปรดระบุ:

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

- 1. ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น 1 เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- 2. ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น 2 กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม
- 3. ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น 6 กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม
- 4. ติดต่อด้วยตนเอง ณ บริเวณชั้น 7 กลุ่มคลัง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- 5. โทรศัพท์สายด่วนกรม สบส. 1426 และ 0 2193 7000
- 6. หนังสือราชการ
- 7. ระบบออนไลน์ เช่น Website, Facebook, LINE, E-mail
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น)

1. 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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก					
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน					
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ					
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
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 : หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ 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)

.....

.....

.....

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: หากท่านไม่เชื่อมั่นในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ 2

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (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 และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน					



ปราสาทสีมัพพอร์

ห้องรองอธิบดี (นพ.ภานุวัฒน์)
เลขที่รับ 4673
วันที่รับ ๕ ส.ค. ๒๕๖๕
วันที่ออก ๕ ส.ค. ๒๕๖๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๖๑๔

ที่ สธ.๐๗๐๑.๓/๒๙๕๐ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเลขาธิการกรม (รอบ ๑๑) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตามที่ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความ
เชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม (รอบ ๑๑) ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มี
ต่อบริการของสำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อให้หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการ
ให้มีคุณภาพมากขึ้น นั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึง
พอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม (รอบ ๑๑) ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)
เลขาธิการกรม

- อนุมัติ/อนุญาต
- ลงนามแล้ว
- ทราบ
- ลงบันทึก
- มอบ

(นายภานุวัฒน์ ปานเกตุ)
รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕ ส.ค. ๒๕๖๕



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

เลขานุการกรม
เลขที่รับ 4106
วันที่รับ ๕ ส.ค. ๒๕๖๕
เวลาที่รับ.....

ส่วนราชการ กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๙๑

ที่ สธ ๐๗๐๑.๓/ ๕๓๒ วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการกรม

เพื่อโปรดพิจารณาลงนามในหนังสือถึงอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวิช เทียนคำ
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์

ลงนามแล้ว

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)
เลขานุการกรม

๑๕ ส.ค. ๒๕๖๕

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๖๑๔

ที่ สธ.๐๗๐๑.๓/ ๓๐๕๑ วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑ เดือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดตัวชี้วัดการคุ้มครองการปฏิบัติราชการ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน
นั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขานุการกรม ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ
และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑ เดือน) ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)
เลขานุการกรม

20 ส.ค.๖๕.

18 ส.ค.๖๕



เลขานุการกรม
เลขที่รับ 4293
วันที่รับ ๘ ส.ค. ๒๕๖๕
เวลาที่รับ.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๙๑

ที่ สธ.๐๗๐๑.๓/๔๕๓ วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑ เดือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขานุการกรม

เพื่อโปรดพิจารณาลงนามในหนังสือขอนำส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑ เดือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวิช เทียนคำ
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์

ลงนามแล้ว

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)
เลขานุการกรม

๑ ๘ ส.ค. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๙๑

ที่ สธ ๐๗๐๑.๓/๒๐๘๖ วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการกรม
(รอบ ๑๑ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์
ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑-๑๒
และผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ๕ แห่ง

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดรอบการประเมินคำรับรองปฏิบัติราชการตามคำรับรองปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน และกำหนดให้หน่วยงานรวบรวมประเมินความพึงพอใจ นั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม ขอความร่วมมือบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการกรม (รอบ ๑๑ เดือน) โดยสามารถตอบแบบสอบถามดังกล่าวได้จาก QR Code ด้านล่างนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายสารโรจน์ ยอดประดิษฐ์)
เลขาธิการกรม



แบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

เลขานุการกรม
เลขที่รับ.....
วันที่รับ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕
เวลาที่รับ.....

ส่วนราชการ กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๖๑๕

ที่ สธ ๐๗๐๑.๓/๒๙๙๙ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ลงนามในหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน
เลขานุการกรม (รอบ ๑๑ เดือน)

เรียน เลขานุการกรม

เพื่อโปรดพิจารณา ลงนามในหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑ เดือน) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านประชาสัมพันธ์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายทวิช เทียนคำ)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์

ลงนามแล้ว

(นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์)

เลขานุการกรม

๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๖๑๕
ที่ สธ.๐๗๐๑.๓/๒๕๖๕ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑ เดือน)
เรียน หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป/หัวหน้ากลุ่มคลัง

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดรอบการประเมินคำรับรองปฏิบัติราชการตาม คำรับรองปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้ กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน และกำหนดให้หน่วยงานรวบรวมประเมินความพึงพอใจ นั้น

ในการนี้ กลุ่มประชาสัมพันธ์ ขอให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขานุการกรม ประชาสัมพันธ์ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม (รอบ ๑๑ เดือน) กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ญาติและเครือข่าย โดยสามารถตอบแบบสอบถามดังกล่าวได้จาก QR Code ด้านล่างนี้ ภายใน วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายทวิช เทียนคำ)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์



แบบสอบถาม

มจร

รับเรื่องแล้ว

ดลวิ

รับเรื่องแล้ว

13 มิ.ย. 2565

13 มิ.ย. 2565

รับ
รับ
รับ



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ขอเชิญร่วมตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น



ผ่านทางออนไลน์

ตั้งแต่วันที่

ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2565





กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



<https://hss.moph.go.th>



<https://www.facebook.com/Departmentofhealthservicesupport>



<https://twitter.com/prhss>



<https://www.youtube.com/ThePRhss>



Pr.hss.moph1@gmail.com



88/44 ซอย สาธารณสุข 8 ตำบล ตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี
จังหวัดนนทบุรี 11000



02-193-7000 ต่อ 18601 , 18614 หรือสายด่วน 1426