

สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ โทร ๐๔๕๒๕๑๗๔๙

ที่ สธ ๐๗๒๕.๐๑/๙๙

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการจัดทำข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตามบันทึกข้อความ ที่ สธ ๐๗๑๐.๐๓/๑๐๔๕ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เรื่อง การจัดทำข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ
ตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ จึงขอส่งการจัดทำข้อมูลการจำแนกกลุ่ม
ผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน จัดส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมา
ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้ครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของ
หน่วยงาน รายละเอียดตามที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และดำเนินการต่อไป


(นายชาติ สร้างดี)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

หน่วยงาน	กระบวนการ	กลุ่มผู้รับบริการ
หน่วยงานส่วนภูมิภาค		
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐	๑. กระบวนการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์และตรวจสอบมาตรฐานวิศวกรรมความปลอดภัยในโรงพยาบาล	โรงพยาบาล /รพสต.
	๒. กระบวนการส่งเสริมพัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	โรงพยาบาลภาครัฐในสังกัด / โรงพยาบาลภาครัฐนอกสังกัด
	๓. กระบวนการส่งเสริมหมู่บ้านปรับเปลี่ยนและสุขบัญญัติ	โรงเรียน/ ครู/ รพสต.
	๔. กระบวนการพัฒนาศักยภาพ อสม. หมอประจำบ้าน	สศจ. / สสอ./ รพสต./ อสม.
	๕. กระบวนการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง	ผู้ประกอบการ/ ผู้ดำเนินการ/ ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ/ ญาติผู้รับบริการ



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของ
หน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ
มากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- สถานบริการสุขภาพภาครัฐ (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล).....
- ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล).....
- ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น คลินิก).....
- ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น นวดเพื่อสุขภาพ).....
- ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง).....
- อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ (โปรดระบุ: เช่น สสจ. สสอ.).....
- ประชาชนทั่วไป
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- การขออนุญาต เปิด/ประกอบ/ดำเนินการ กิจการสถานพยาบาล
- การขออนุญาต เปิด/ประกอบ/ดำเนินการกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
- การรับรอง ส่งเสริม มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
- การพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ
- การทดสอบ / สอบเทียบ มาตรฐานเครื่องมือวัดทางการแพทย์
- การตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย
- การดำเนินการทางด้านอาคารและสภาพแวดล้อม (สำรวจ ออกแบบ ควบคุม กำกับ การก่อสร้าง)
- ขอรับข้อมูลข่าวสาร
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ระบบออนไลน์ (โปรดระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website)
- หน่วยงานผู้ให้บริการ
- หน่วยงานผู้รับบริการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแวงละหนึ่งช่องเท่านั้น)

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)	น้อย ที่สุด (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 : หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4

4. ความไม่พึงพอใจ

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจ

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

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 และได้รับการบริการตาม ที่ต้องการ					

2. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

.....

.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน					

ปรับปรุง วันที่ 15 ธันวาคม 2564

๓.๑ หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ผ่านระบบออนไลน์หรือออฟไลน์

๓.๑.๑ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน

<http://do๑๐.hss.moph.go.th:๘๐๘๑/DO๑๐WEB/>

The screenshot shows a web browser window with the URL do10.hss.moph.go.th:8081/DO10WEB/. The page displays 18 colored boxes arranged in two columns, each containing text related to the survey system:


- 1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- 2. ฌาปนกิจสงเคราะห์-อสม.
- 3. คนเฝ้าหูครอบควรมีหม้อประจำตัว 3 คน (3Doctor)
- 4. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)
- 5. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10
- 6. ข้อมูลการคัดกรองและการบำบัดผู้ติดยาเสพติด (specialpp) โครงการ 3 ล้าน 3 ปี เลิกบุหรี่ทั่วไ
- 7. ศูนย์ข้อมูลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10
- 8. ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10
- 9. แบบฟอร์ม ขอนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10
- 10. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ
- 11. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (กรม สบส.)
- 12. ระบบประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (HS4)
- 13. ศูนย์กลางข้อมูลติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จ (Biz Portal)
- 14. แบบสำรวจความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อภารกิจ และการดำเนินงานของ สบส. 10
- 15. ศูนย์ข้อมูลการดำเนินงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สบส. 10
- 16. แบบสอบถาม เรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อโมเดลระบบบำบัดสิ่งปฏิกูลแบบบ่อทรายกรอง
- 17. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

The screenshot shows a Google Forms survey page titled "ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐" (Health Service Support Center 10). The form is titled "แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ" (Customer Satisfaction Survey) and is for "ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10".

The form content includes:

- วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไขข้อสงสัย และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีความหลากหลายขึ้น
- Required field: panaddachonlakan@gmail.com (not shared)
- Question 1: สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง) (Respondent status (mark only one))
 - สถานบริการสุขภาพภาครัฐ (Public health service)
 - ผู้ประกอบการสถานพยาบาล (Health service provider)
 - ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล (Health service operator)
 - ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (Health service provider)
 - ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (Health service operator)
 - อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ (Village Health Promoter/Network/State Agency)

๓.๑.๒ ศปส.๑๐ แจ้งเวียนหนังสือการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ไปยังหน่วยงานผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการตอบแบบสำรวจฯ ด้วยวิธีการสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อทำการตอบแบบสอบถาม



ที่ สข๐๓๒๕/๖๑๓

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐
ถ.โรงเรียนอุบลปัญญานูถล ด.จามใหญ่
อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๗/มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐


เรียน ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล / ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล/ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ /ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ


ตามที่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ มีภารกิจในการดำเนินงาน ด้านมาตรฐานวิศวกรรม การแพทย์ ,ด้านมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม,ด้านวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ,ด้านสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ และ ด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ให้กับสถานบริการสุขภาพภายในเขตสุขภาพที่ ๑๐ นั้น

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ตามภารกิจต่างๆ ที่หน่วยงานของท่านได้รับบริการจากศูนย์ฯ รายละเอียดตามลิงค์ <https://forms.gle/gnAbwVj2ab3mPcKd5d4> หรือ QR CORD ที่แนบด้านท้ายนี้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(นายชวลี สรียงดี)
ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐



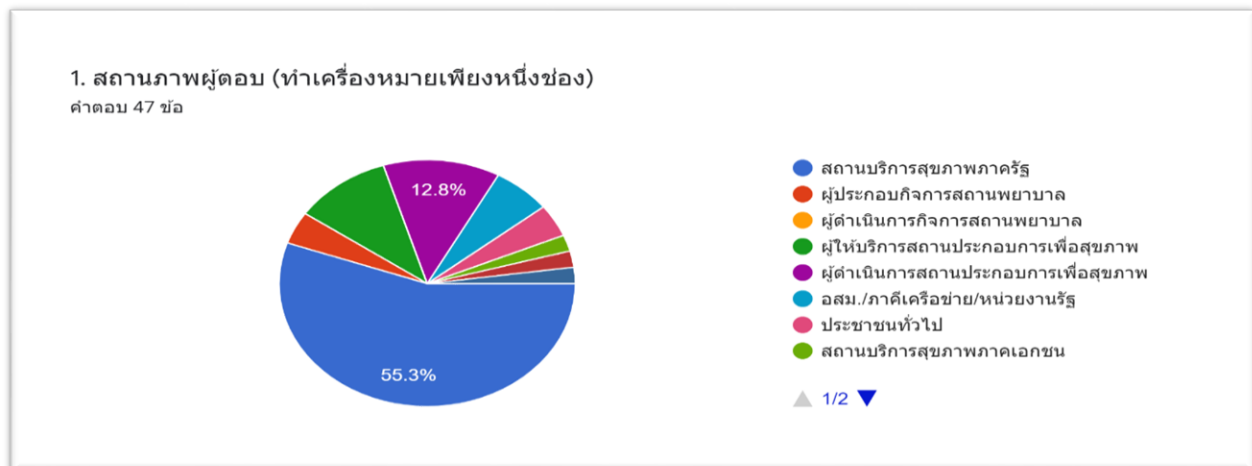
แบบสำรวจความพึงพอใจ
กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน
โทร. ๐ ๔๕๒๕ ๑๓๔๙
โทรสาร. ๐ ๔๕๒๕ ๑๓๔๘

รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ รอบ ๕ เดือน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

The image shows a Google Forms survey interface. At the top, there is a blue header with the text 'ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐' and 'กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข'. Below this, the main title of the survey is 'แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10'. The purpose of the survey is described as: 'วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น'. The form is currently empty, showing a question: '๑. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง) *'. The options are: '๑. สถานบริการสุขภาพภาครัฐ' (selected), '๒. ผู้ประกอบการสถานพยาบาล', '๓. ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล', and '๔. ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ'. The form is displayed in a web browser window with a Windows taskbar at the bottom.

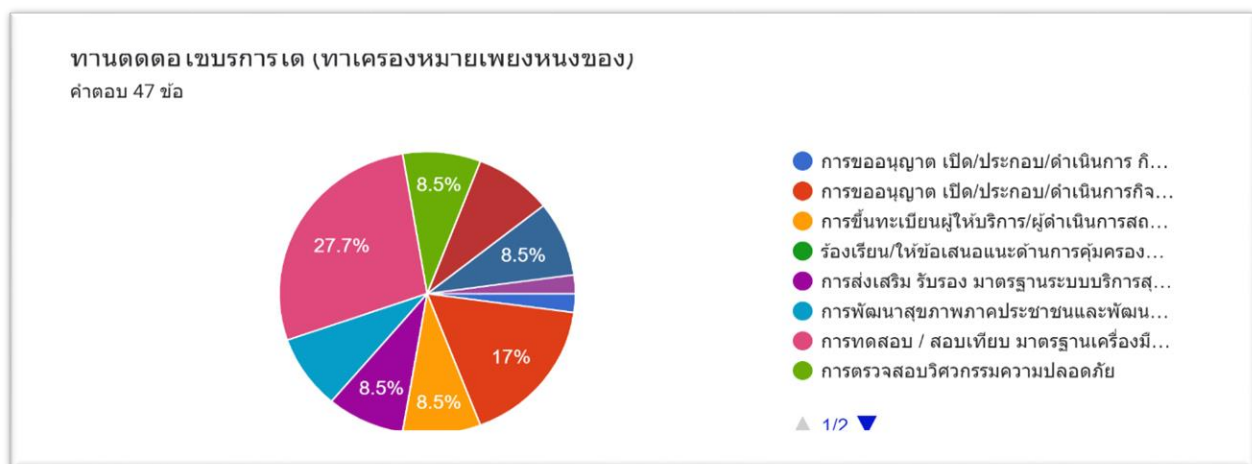
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานภาพผู้ตอบ



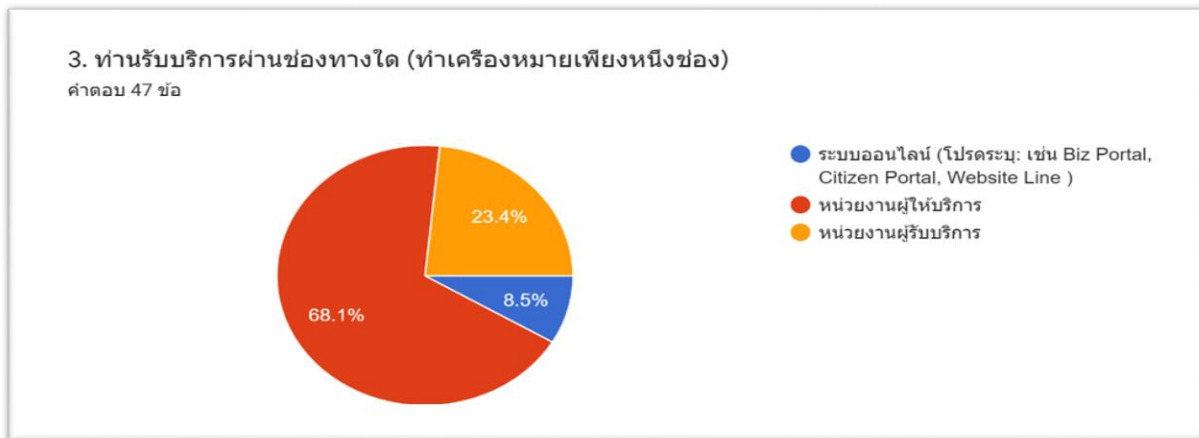
พบว่า สถานภาพผู้ตอบ ส่วนมากเป็นผู้รับบริการจากสถานบริการสุขภาพภาครัฐ รองลงมาเป็นผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล, ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ, ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล, ประชาชนทั่วไป และสถานบริการสุขภาพภาคเอกชน ตามลำดับ

๒. ท่านติดต่อใช้บริการใด



พบว่า การติดต่อใช้บริการ มากที่สุดได้แก่การทดสอบ / สอบเทียบ มาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ รองลงมาได้แก่ การตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย, การรับรอง ส่งเสริม มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ, การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, การขออนุญาต เปิด/ประกอบ/ดำเนินการกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, การพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ และการดำเนินการทางด้านอาคารและสภาพแวดล้อม (สำรวจ ออกแบบ ควบคุม กำกับ การก่อสร้าง) ตามลำดับ

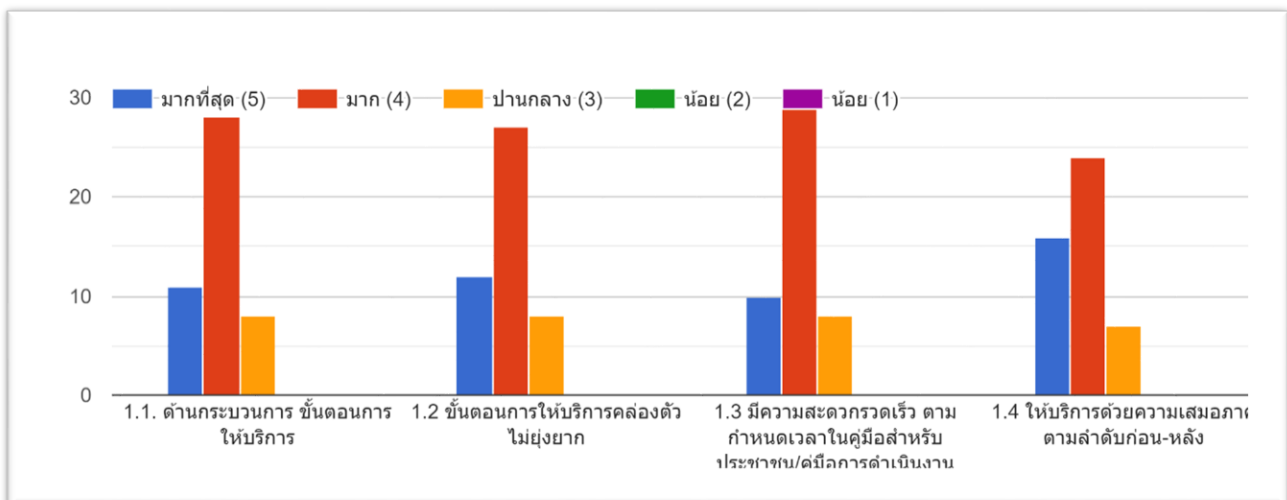
๓. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด



พบว่า ช่องทางการรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการผ่านหน่วยงานผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานผู้รับบริการ และระบบออนไลน์ (โปรดระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website) ตามลำดับ

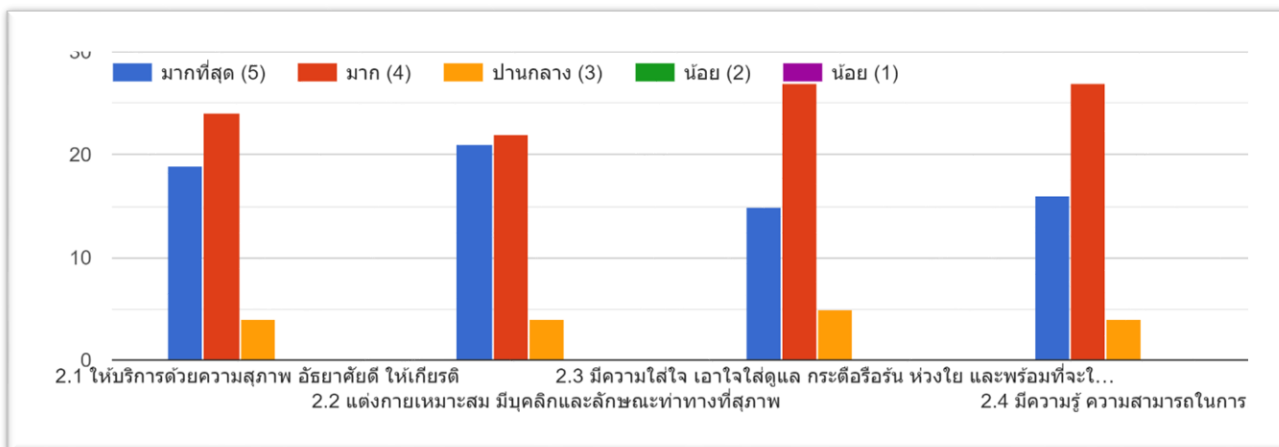
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



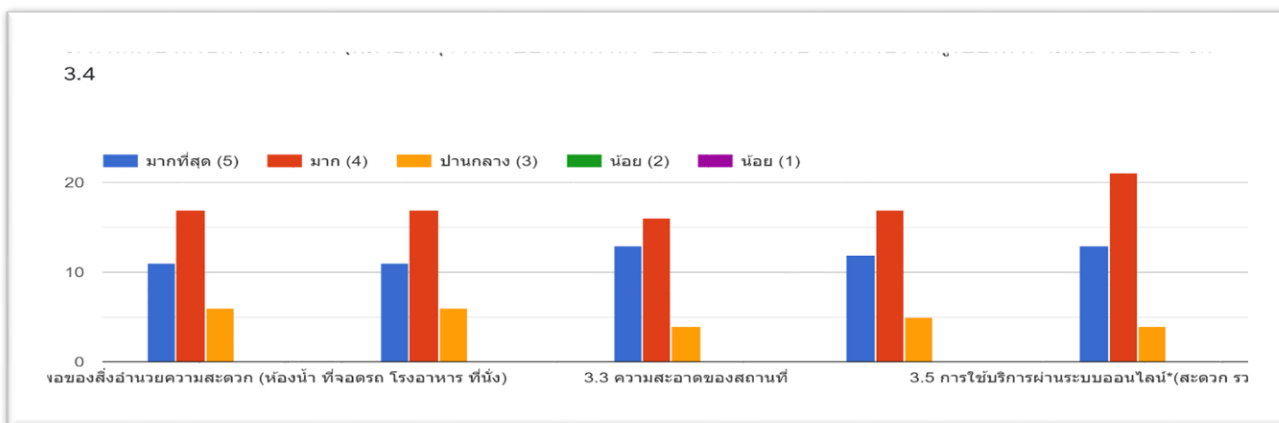
พบว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จากผลการวิเคราะห์รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ , หน่วยงานมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ และมีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จากผลการวิเคราะห์รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมาได้แก่ การให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี ให้เกียรติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ , เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ และ เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ ตามลำดับ

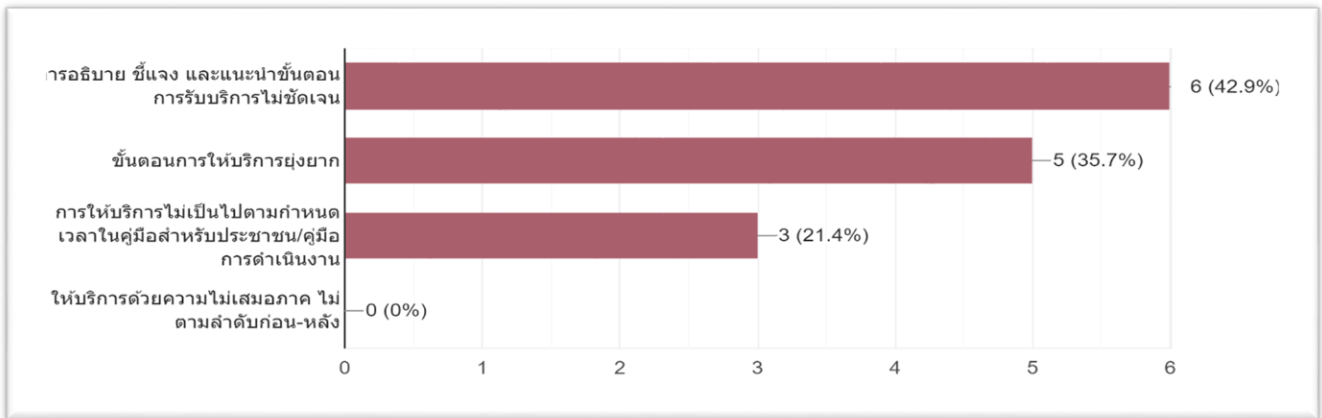
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๖ ผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง จากผลการวิเคราะห์รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ รองลงมาได้แก่ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๔ , ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) , ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย , ความสะอาดของสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ เท่ากันตามลำดับ

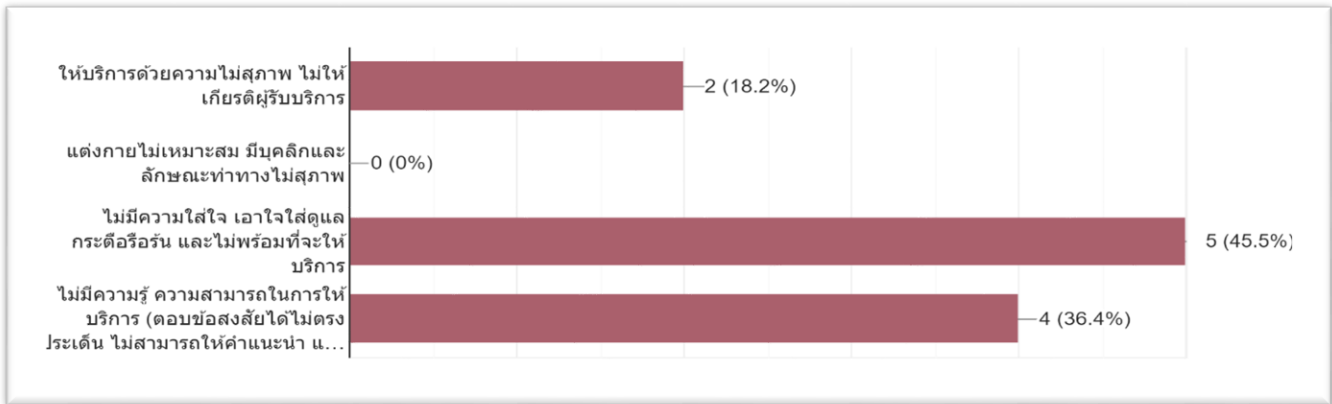
๔. ความไม่พึงพอใจ

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



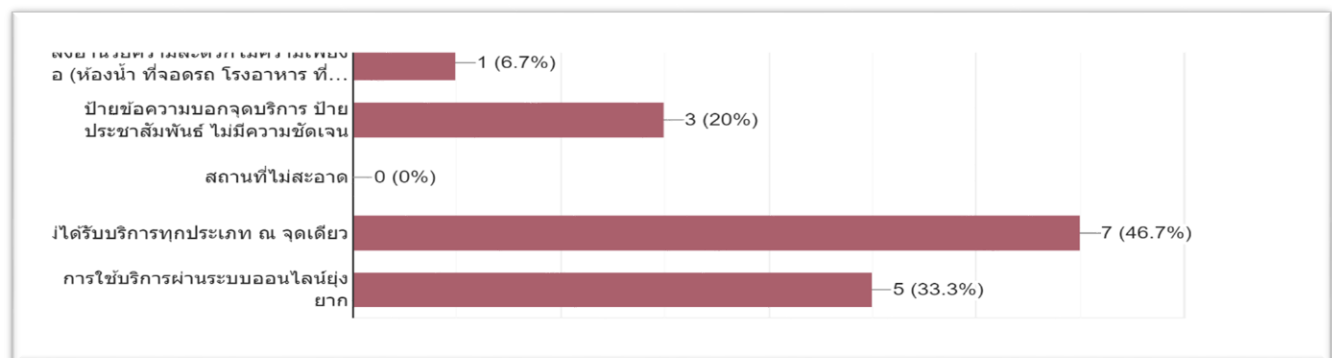
-การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



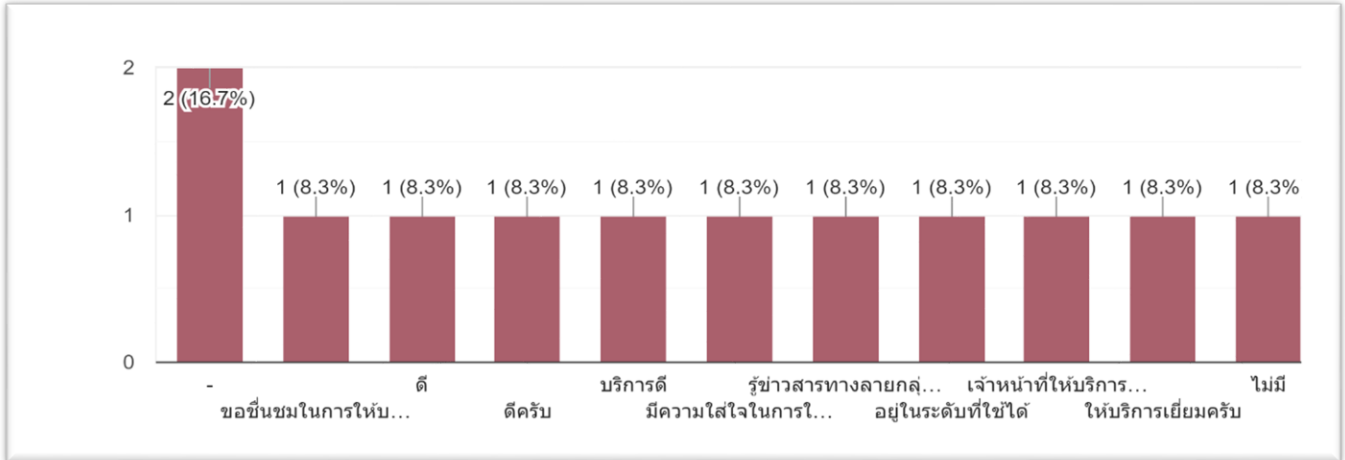
-ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะให้บริการ

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



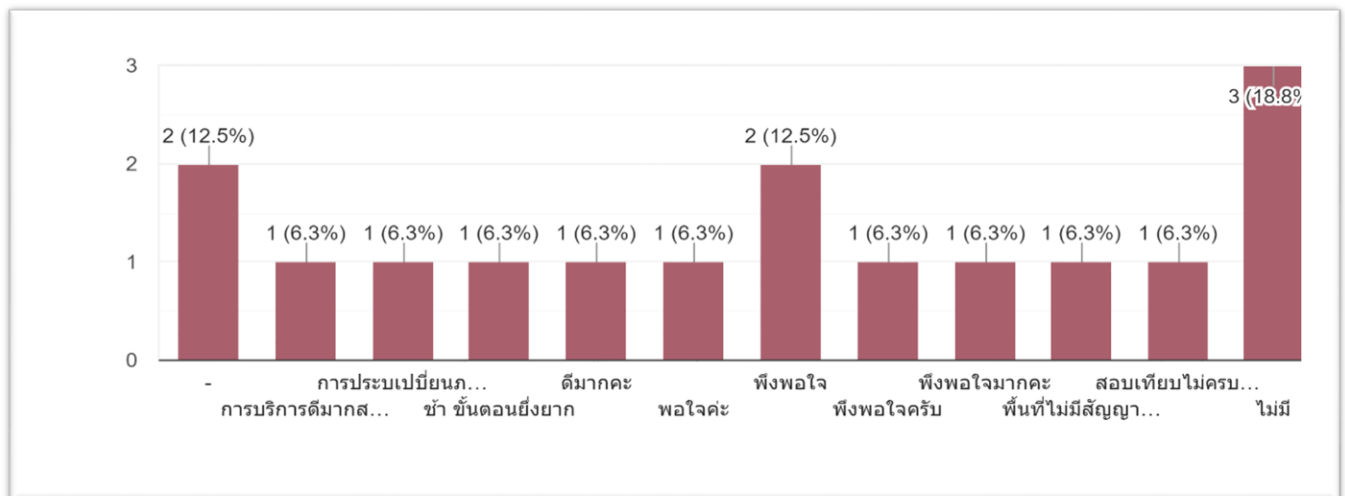
-ไม่ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)



- มีความใส่ใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลา อธิบายและชี้แจงขั้นตอนชัดเจน
- ขอชื่นชมในการให้บริการทั้งสะดวกและรวดเร็ว
- บริการดี ทราบข่าวสารผ่านไลน์กลุ่มและรวดเร็ว
- การบริการดีมากสอบถามได้รับความพึงพอใจ

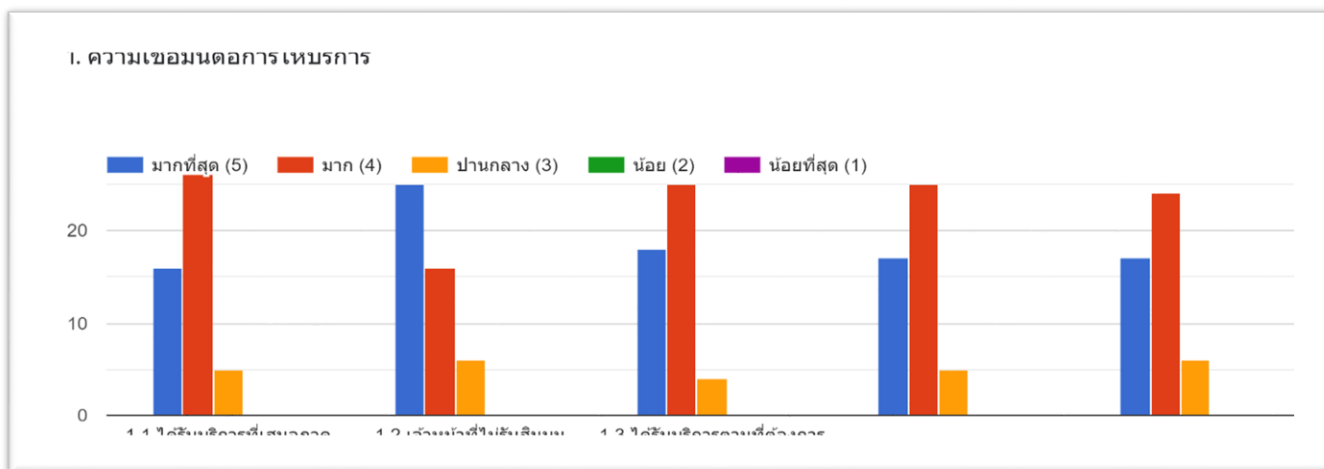
๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)



- พื้นที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือน้อยจึงมีปัญหาคนใช้มาก
- สอบเทียบไม่ครบทุกประเภทเช่นปรอทวัดอุณหภูมิตู้เย็น
- การปรับเปลี่ยนภาระงานจากการมาให้บริการตรวจสอบความปลอดภัยมาเป็นตรวจประเมินทำให้โรงพยาบาลขาดโอกาสมีผู้มาตรวจสอบสรุปผลการตรวจสอบทำให้ขาดโอกาสพัฒนา

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



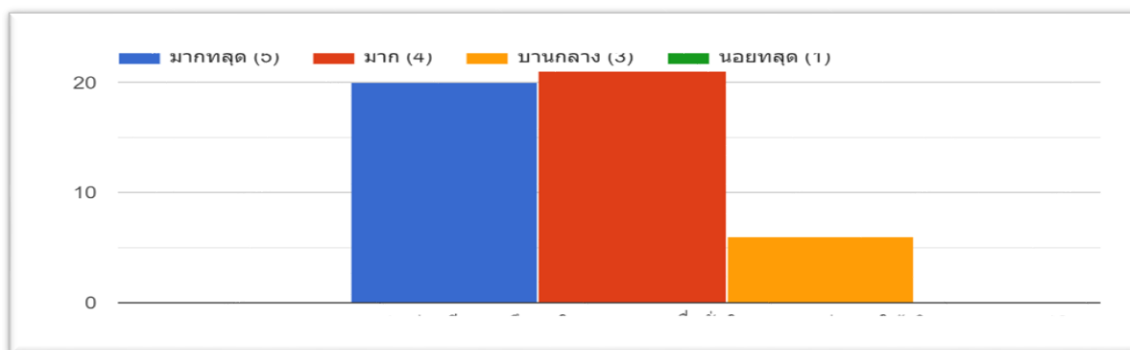
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก จากผลการวิเคราะห์รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ รองลงมาได้แก่ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ , ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ , ได้รับบริการที่เสมอภาคและการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ เท่ากัน ตามลำดับ

๒. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ผลสรุปของการตรวจให้เสร็จภายใน ๑-๒ เดือน ไม่ควรช้ากว่านี้
- รวดเร็วบริการประทับใจ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม



ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก



ที่ สธ๐๗๒๕/ว๑๗

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐
ถ.โรงเรียนอุบลปัญญาคุณ ต.ขามใหญ่
อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ๓๕๐๐๐

๗ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

เรียน ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล / ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล/ผู้ให้บริการสถานประกอบการ-เพื่อสุขภาพ /ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ตามที่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ มีภารกิจในการดำเนินงาน ด้านมาตรฐานวิศวกรรม การแพทย์ ,ด้านมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม,ด้านวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ,ด้านสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ และ ด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ให้กับสถานบริการสุขภาพภายในเขตสุขภาพที่ ๑๐ นั้น

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ตามภารกิจต่างๆ ที่หน่วยงานของท่านได้รับบริการจากศูนย์ฯ รายละเอียดตามลิงค์ <https://forms.gle/onAbwU๑b๓fmPcK๕๕๙> หรือ QR CORD ที่แนบด้านท้ายนี้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายชาติ สร้างดี)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐



แบบสำรวจความพึงพอใจ
กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน
โทร. ๐ ๔๕๒๕ ๑๗๔๙
โทรสาร. ๐ ๔๕๒๕ ๑๗๔๘

หัวข้อ	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					ความพึง พอใจและ ความเชื่อมั่น ในภาพรวม	รวม คะแนน	
	จำนวน (คน)	ข้อ1.1	ข้อ1.2	ข้อ1.3	ข้อ1.4	ข้อ2.1	ข้อ2.2	ข้อ2.3	ข้อ2.4	ข้อ3.1	ข้อ3.2	ข้อ3.3	ข้อ3.4	ข้อ3.5	ข้อ1.1	ข้อ1.2	ข้อ1.3	ข้อ1.4	ข้อ1.5		ข้อ1.1
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
20	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	5	5	5	3	5	5	66
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
23	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	0	4	4	4	4	5	4	4	3	4	69
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	79
25	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
27	4	4	4	5	4	5	4	4	0	0	0	0	0	0	4	5	4	4	4	4	59
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	89
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
33	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
34	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	4	3	55
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	64
39	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	4	5	69
40	3	3	3	3	4	4	4	4	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	49
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
42	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	82
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	71
44	5	4	4	4	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	4	5	4	4	4	5	63
45	3	3	3	3	4	4	3	4	0	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	54
46	4	4	4	4	5	5	4	4	0	0	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	74
47	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
ร้อยละ																				74.72	
ค่าเฉลี่ย	4.06	4.09	4.04	4.19	4.32	4.36	4.21	4.26	3.00	3.00	3.00	3.04	3.43	4.23	4.40	4.30	4.26	4.23	4.30	3.93	
	4.10				4.29				3.09					4.29					4.30		



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support



รอบ 5 เดือน



รอบ 11 เดือน

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล , ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล , ผู้ให้บริการ
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๒. ระยะเวลาดำเนินการ มกราคม - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๗ คน ผลการ
ประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๒ ค่าเฉลี่ยภาพรวม
เท่ากับ ๓.๙๓ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ภาพรวมมีรายละเอียดดังนี้ ระดับความพึง
พอใจมากที่สุดคือ ด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม ระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๔.๓๐ รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๔.๒๙ , ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๙ ตามลำดับ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ ส่วนมากเป็นผู้รับบริการจากสถานบริการสุขภาพภาครัฐ รองลงมาเป็น
ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล , ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ , อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงาน
รัฐ , ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล , ประชาชนทั่วไป และสถานบริการสุขภาพภาคเอกชน ตามลำดับ

๑.๒ การติดต่อใช้บริการ มากที่สุดได้แก่การทดสอบ / สอบเทียบ มาตรฐานเครื่องมือวัดทาง
การแพทย์ รองลงมาได้แก่ การตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย , การรับรอง ส่งเสริม มาตรฐานระบบ
บริการสุขภาพ , การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ , การขออนุญาต เปิด/
ประกอบ/ดำเนินการกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ , การพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนา
พฤติกรรมสุขภาพ และการดำเนินการทางด้านอาคารและสภาพแวดล้อม (สำรวจ ออกแบบ ควบคุม กำกับ
การก่อสร้าง) ตามลำดับ

๑.๓ ช่องทางการรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมารับบริการผ่านหน่วยงานผู้ให้บริการ
รองลงมาได้แก่ หน่วยงานผู้รับบริการ และระบบออนไลน์ (โปรตรระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal,
Website) ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จากผลการวิเคราะห์รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ , หน่วยงานมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ และมีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จากผลการวิเคราะห์รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมาได้แก่ การให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยด้วยดี ให้เกียรติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ , เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ และ เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อนห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๖ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ อยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง จากผลการวิเคราะห์รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ รองลงมาได้แก่ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๔ , ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) , ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย , ความสะอาดของสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ เท่ากัน ตามลำดับ

๔. ความไม่พึงพอใจ (ระบุ)

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

- การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

- ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อน และไม่พร้อมที่จะให้บริการ

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

- รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านไลน์กลุ่มสะดวกและรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลา อธิบายและชี้แจงขั้นตอนชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจในการให้บริการ

๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

- ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ต
- การให้บริการสอบถามไม่ครบทุกประเภท เช่น พรอทัวดุณภูมิตู้เย็น

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก จากผลการวิเคราะห์ รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ รองลงมาได้แก่ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ , ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ , ได้รับบริการที่เสมอภาคและการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ เท่ากัน ตามลำดับ

๒. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ควรสรุปผลการตรวจฯ ให้เสร็จภายใน ๑ - ๒ เดือน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

๔.๑ พัฒนาการให้บริการทุกประเภท ณ จุดเดียว เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

๔.๒ อำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ โรงอาหาร โรงจอดรถฯ ให้เพียงพอต่อการใช้บริการของผู้รับบริการ

๔.๓ จัดทำคู่มือการดำเนินงานสำหรับประชาชน เพื่อให้ผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานที่ถูกต้องอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

๔.๔ จัดให้มีการอบรม/พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการทดสอบ สอบเทียบให้ครบทุกประเภท

๔.๕ ควรมีวางแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ กำหนดวันเวลาในการดำเนินงานให้ชัดเจน และสรุปผลการตรวจสอบฯ ให้ตรงตามเวลาที่กำหนด

๔.๖ หน่วยงานพัฒนาระบบออนไลน์ (เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website) เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลและใช้บริการได้สะดวกขึ้น โดยลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการจากหน่วยงาน

๔.๗ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรม/พัฒนาหลักสูตรการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดประโยชน์มากที่สุด