



# บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี	
เลขที่รับ	๖๖๓
วันที่รับ	๕ ต.ค. ๒๕๖๖
วันที่ออก	16.๑๑.๖๖

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร. ๐๒ ๑๙๓ ๗๐๑๒ ต่อ ๑๘๓๒๖

ที่ สธ ๐๗๐๙.๐๒/ ๑๐๙๓

วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

เรียน อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน องค์ประกอบที่ ๒ การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจสอบภายใน นำมาวิเคราะห์และสรุปผลความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวสุพัญญีย์ มาแดง)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ทราบ

(นายสุระ วิเศษศักดิ์)

อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕ ต.ค. ๒๕๖๖



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปี 2566

กลุ่มตรวจสอบภายใน  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในกระบวนการตรวจสอบภายในและกระบวนการทำให้คำปรึกษา การสำรวจได้ประเมินตามแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้บริหารของกรมและผู้ที่มาขอรับคำปรึกษาของหน่วยรับตรวจและนำมาประเมินข้อมูลในโปรแกรม Google Form ที่ใช้ในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน และส่งออกข้อมูลจากโปรแกรม Google Form มาประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel โดยมีผู้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน ๔ คน และตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๒๘ คน สรุปผลดังนี้

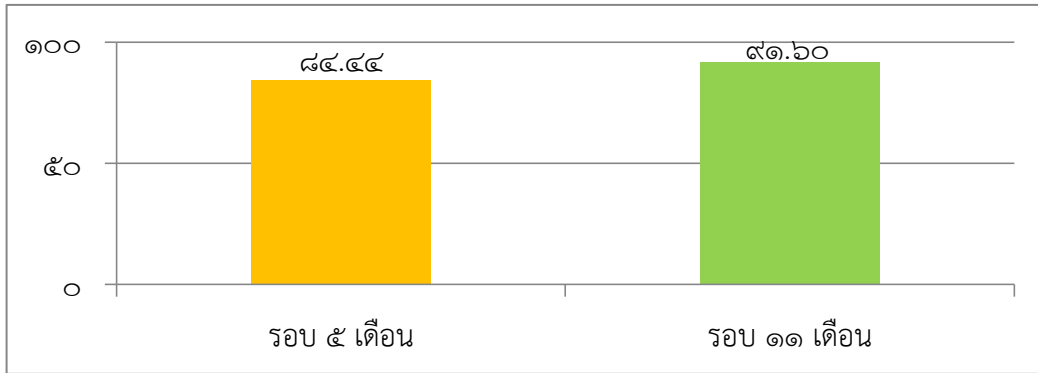
**ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๔๓** (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๒.๕๗ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘) รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๒.๕๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐.๘๙ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘) น้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๘๙.๖๔ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙)

**ภาพรวมของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๕๓** (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๔๓ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘) รองลงมาด้านได้รับบริการตามที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐.๗๑ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐) และด้านได้รับบริการที่เสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐) และด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗)

**ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม ๒ ด้าน (ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ) ได้เท่ากับร้อยละ ๙๑.๐๐**

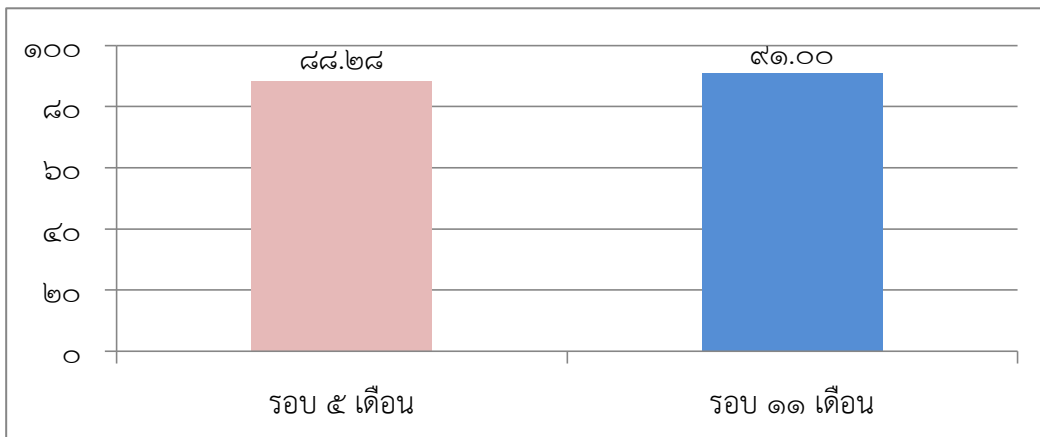
**ภาพรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้บริหารอยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๖๐** (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ด้านความโปร่งใส ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๕.๐๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๓) รองลงมาด้านความรู้ ความสามารถและด้านความชัดเจนในการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐) และด้านตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๘๕ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๓)

สรุปเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่น  
ของผู้บริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้บริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพรอบ ๑๑ เดือน พบว่าผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๖๐ (รอบ ๕ เดือนอัตราร้อยละ ๘๔.๔๔) โดยด้านข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในนำไปใช้ประโยชน์ มีความพึงพอใจเพิ่มมากที่สุด คือร้อยละ ๙๕ จากร้อยละ ๘๐ ในรอบ ๕ เดือน

สรุปเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของผู้รับบริการ



ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของผู้รับบริการกลุ่มตรวจสอบภายใน รอบ ๑๑ เดือน พบว่า ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑ (รอบ ๕ เดือนร้อยละ ๘๘.๒๘) โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจเพิ่มมากที่สุด คือร้อยละ ๘๙.๖๔ จากร้อยละ ๘๐.๕๓ ในรอบ ๕ เดือน

โดยจากแบบสอบถามรอบ ๕ เดือน พบว่าผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในประเด็นการรายงานตัวชีวิตในระบบ SMART มีความเข้าช้กับระบบงานตรวจสอบภายใน แผนพัฒนาการดำเนินงานคือการปรับปรุงรูปแบบการบันทึกข้อมูลในระบบ SMART ให้ง่ายและสะดวกสำหรับผู้รายงานมากขึ้น รอบ ๑๑ เดือน ประเด็นเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรู้ แผนพัฒนาการดำเนินงานคือ ส่งเสริม พัฒนาความรู้แก่ผู้ตรวจสอบภายใน และ ชัก ช้อ ม แ น ว ท า ง ใน ก า ร ให้ ค า ป ร ี ก ข า แก่ ผู้ ต ร ว จ ส อ บ ก า ย ใน ไ ม ่

## คำนำ

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน องค์ประกอบที่ ๒ การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานตรวจสอบภายใน ซึ่งกลุ่มตรวจสอบภายในมีหน้าที่ในการให้หลักประกัน และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและหน่วยรับตรวจด้านการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ กำหนด

โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจสอบภายใน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ และสรุปผลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพต่อไป

กลุ่มตรวจสอบภายใน  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ ๑ บทนำ	๑
- ความเป็นมา	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- ขอบเขต	๑
- นิยามศัพท์เฉพาะ	๑
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
บทที่ ๒ วิธีการดำเนินงาน	๓
- เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๓
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓
- การวิเคราะห์ข้อมูล	๓
บทที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๔
- ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	๔
- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔
- สถานภาพผู้ตอบ	๔
- ท่านติดต่อใช้บริการใด	๔
- ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด	๕
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	๖
- ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้บริหาร	๖
- ร้อยละระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหาร	๗
- สรุปร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหาร	๘
- ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๙
- สรุปร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ	๑๓
- ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ	๑๓
- ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๑๓
- ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๑๔
- ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๑๔
- สรุปร้อยละความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของผู้รับบริการ	๑๕

- ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม ๒ ด้าน	๑๕
- สรุปร้อยละความพึงพอใจด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๑๖
- แนวทางการพัฒนางานต่อไป	๑๖
บรรณานุกรม	๑๗
ภาคผนวก	๑๘

## สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ ๑ สถานภาพผู้ตอบ	๔
ตารางที่ ๒ ช่องทางรับบริการ	๕
ตารางที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูลการตอบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหาร	๖
ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๙
ตารางที่ ๕ วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๑๔



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน องค์ประกอบการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีหน้าที่ในการให้หลักประกัน และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและหน่วยรับตรวจด้านการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้เป็นไปได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยบทบาทหน้าที่และลักษณะงานการตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ทั้งด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และด้านการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จะทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นไปตามมาตรฐานกรมบัญชีกลางต่อไป

#### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

#### ขอบเขต

การสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๒ ด้าน ได้แก่
  - ๑.๑ ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
  - ๑.๒ ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารระดับกรมฯ ที่กลุ่มตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบ ผู้ที่เคยได้รับคำปรึกษาในด้านต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน
๒. การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ
๓. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน
๔. ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในการตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจ และประทับใจแก่ผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ ๒

### วิธีการดำเนินงาน

#### เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เคยได้รับรายงานผลการตรวจสอบและเคยได้รับคำปรึกษาในด้านต่างๆ จากกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตรวจสอบภายในจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นลายลักษณ์อักษร และส่งข้อมูลผ่าน <https://forms.gle/jePZL๑T๖Bn๖epErt๕> ไปยังผู้รับบริการในการประเมินตามแบบสอบถาม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการและประเมินข้อมูลในโปรแกรม Google Form ที่ใช้ในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน ปี ๒๕๖๖ และส่งออกข้อมูลจากโปรแกรม Google Form มาประมวลและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่

- ๑.ค่าร้อยละ (Percentage)
- ๒.ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

#### เกณฑ์คะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด	๔.๒๑-๕.๐๐
มาก	๓.๔๑-๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑-๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑-๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐-๑.๘๐

## บทที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

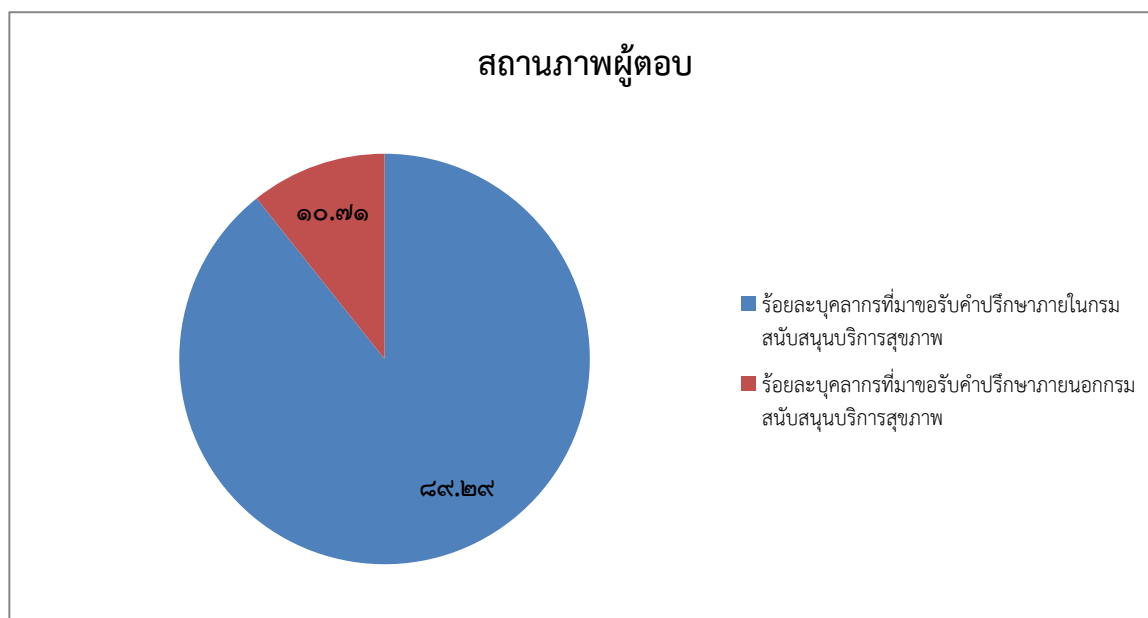
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ

ตารางที่ ๑ สถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๒๕	๘๙.๒๙
บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายนอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๓	๑๐.๗๑

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๒๘ คน แบ่งเป็นบุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๙ บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายนอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑



### ๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

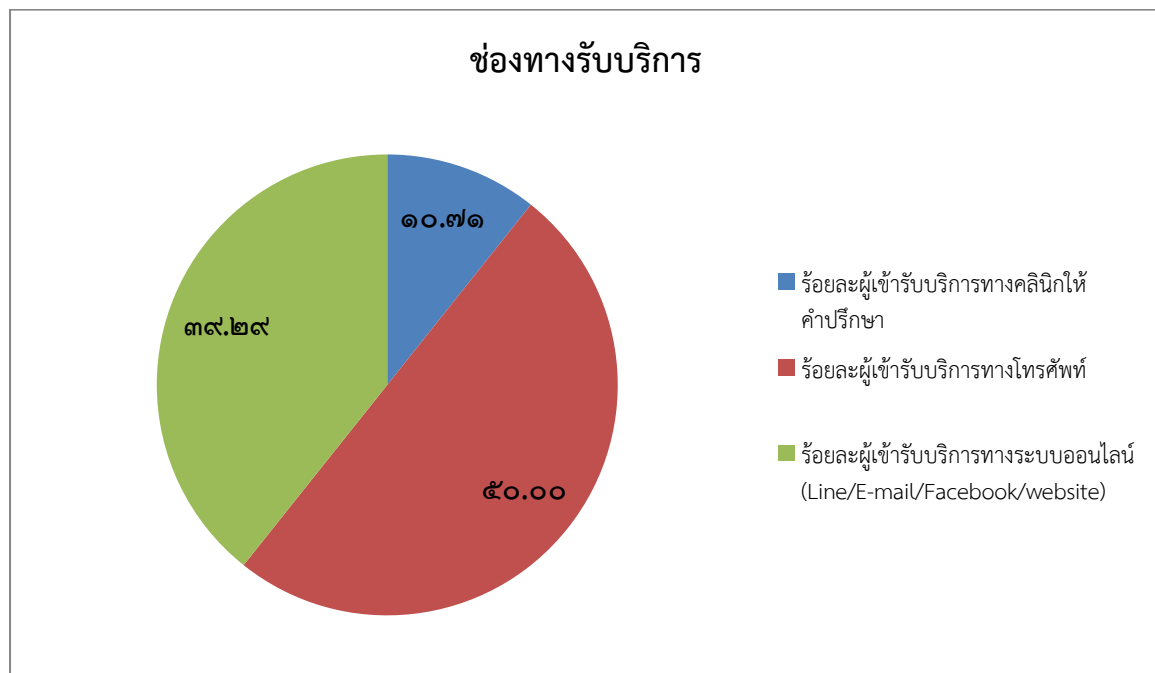
จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๒๘ คน ติดต่อใช้บริการในกระบวนการให้คำปรึกษา จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

### ๑.๓ ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

ตารางที่ ๒ ช่องทางรับบริการ

ช่องทางรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คลินิกให้คำปรึกษา	๓	๑๐.๗๑
โทรศัพท์	๑๔	๕๐.๐๐
ระบบออนไลน์ (Line/E-mail/Facebook/website)	๑๑	๓๙.๒๙

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๒๘ คน แบ่งเป็นรับบริการทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รับบริการทางระบบออนไลน์ (Line/E-mail/Facebook/website) จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ และคลินิกให้คำปรึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้บริหาร

ตารางที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูลการตอบสนองสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหาร

ผลการประเมินใช้ค่า  $\bar{X}$  เป็นเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

๔.๒๑-๕.๐๐ มากที่สุด

๓.๔๑-๔.๒๐ มาก

๒.๖๑-๓.๔๐ ปานกลาง

๑.๘๑-๒.๖๐ น้อย

๑.๐๐-๑.๘๐ น้อยที่สุด

ลำดับที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
๑	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๓	๑				๔.๗๕	๐.๔๓	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒	บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น	๒	๒				๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓	บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความชัดเจนในการสื่อสาร	๒	๒				๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔	กลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว	๑	๓				๔.๒๕	๐.๔๓	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๕	ท่านเชื่อว่าบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส	๓	๑				๔.๗๕	๐.๔๓	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๖	ท่านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในภาพรวม	๓	๑				๔.๗๕	๐.๔๓	๙๕.๐๐	มากที่สุด
สรุปผลรวม		๑๔	๑๐				๔.๕๘	๐.๔๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ในภาพรวมของผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อกลุ่มตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๖๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙) แยกรายด้านดังนี้

ด้านข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ,ด้านท่านเชื่อว่าบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ,ด้านท่านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๕.๐๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๓) รองลงมาด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความชัดเจนในการสื่อสาร ,ด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐) และด้านสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๘๕ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๓)

#### ร้อยละระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหาร

ร้อยละระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหารได้เท่ากับ ๙๑.๖๗ ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

#### สูตร

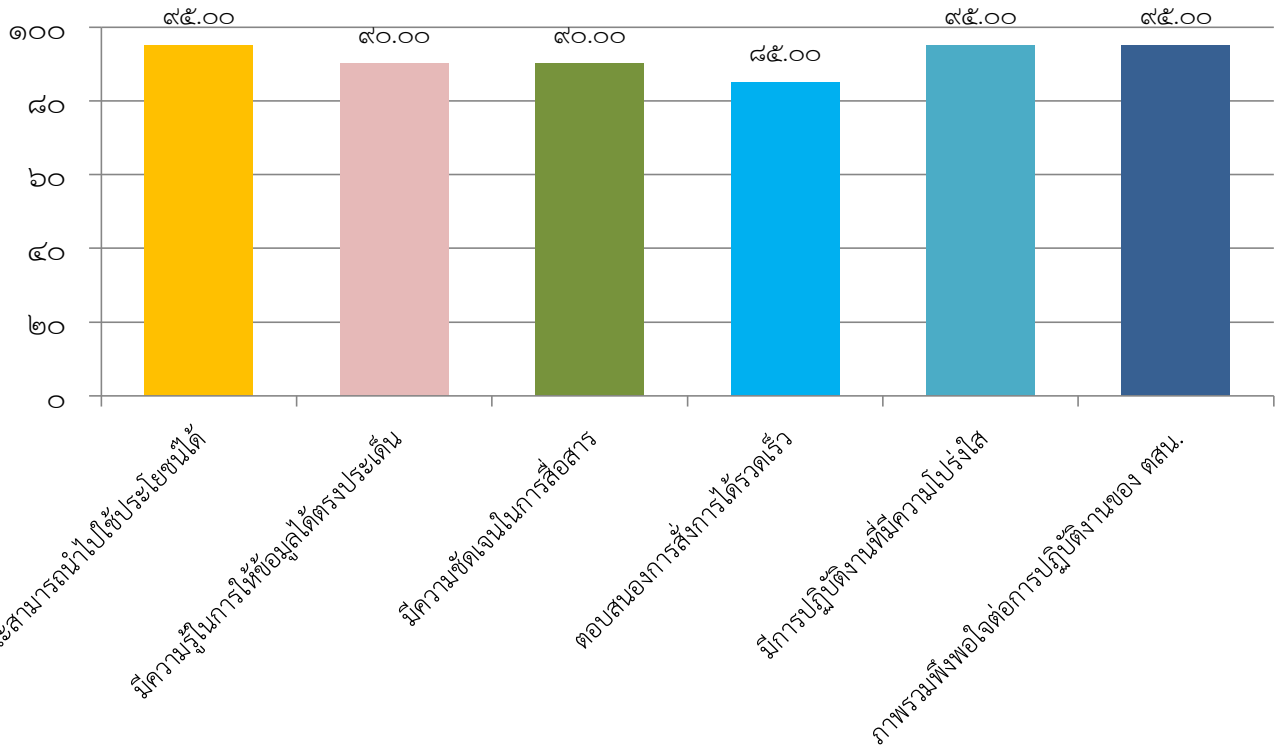
$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยรวม} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

#### ผลการคำนวณ

$$91.60 \% = \frac{4.58 \times 100}{5}$$

## สรุปร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหาร

ภาพรวมร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร ๙๑.๖๐





## ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการให้บริการ</b>										
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑.๑	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๑๘	๙		๑		๔.๕๗	๐.๖๘	๙๑.๔๓	มากที่สุด
๑.๒	มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๙	๘	๑			๔.๖๔	๐.๕๕	๙๒.๘๖	มากที่สุด
๑.๓	มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๑๙	๘	๑			๔.๖๔	๐.๕๕	๙๒.๘๖	มากที่สุด
๑.๔	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจง่าย	๑๙	๘	๑			๔.๖๔	๐.๕๕	๙๒.๘๖	มากที่สุด
สรุปผลรวม		๗๕	๓๓	๓	๑		๔.๖๓	๐.๕๘	๙๒.๕๐	มากที่สุด
<b>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>										
๒.๑	มีช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๑๘	๙	๑			๔.๖๑	๐.๕๖	๙๒.๑๔	มากที่สุด
๒.๒	มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ	๑๘	๙	๑			๔.๖๑	๐.๕๖	๙๒.๑๔	มากที่สุด
๒.๓	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ	๑๔	๑๒	๒			๔.๔๓	๐.๖๒	๘๘.๕๗	มากที่สุด

ลำดับที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
๒.๔	การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	๑๖	๑๑	๑			๔.๕๔	๐.๕๗	๙๐.๗๑	มากที่สุด
สรุปผลรวม		๖๖	๔๑	๕			๔.๕๔	๐.๕๘	๙๐.๘๙	มากที่สุด
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
๓.๑	มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๗	๑๑				๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๑๔	มากที่สุด
๓.๒	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๘	๑๐				๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๖	มากที่สุด
๓.๓	มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ	๑๘	๑๐				๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๖	มากที่สุด
๓.๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น	๑๗	๑๑				๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๑๔	มากที่สุด
๓.๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘	๑๐				๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๖	มากที่สุด
สรุปผลรวม		๘๘	๕๒				๔.๖๓	๐.๔๘	๙๒.๕๗	มากที่สุด
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑	มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๑๔	๑๓	๑			๔.๔๖	๐.๕๗	๘๙.๒๙	มากที่สุด
๔.๒	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๑๑	๒			๔.๔๖	๐.๖๓	๘๙.๒๙	มากที่สุด

ลำดับที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
๔.๓	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๑๕	๑๓				๔.๕๔	๐.๕๐	๙๐.๗๑	มากที่สุด
๔.๔	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	๑๔	๑๓	๑			๔.๔๖	๐.๕๗	๘๙.๒๙	มากที่สุด
๔.๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการที่จอดรถ	๑๖	๑๐	๒			๔.๕๐	๐.๖๓	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔.๖	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๕	๑๑	๒			๔.๔๖	๐.๖๓	๘๙.๒๙	มากที่สุด
สรุปผลรวม		๘๙	๗๑	๘			๔.๔๘	๐.๕๙	๘๙.๖๔	มากที่สุด
<b>๕. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ</b>										
๕.๑	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	๑๗	๑๐	๑			๔.๕๗	๐.๕๖	๙๑.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖) แยกรายการดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๒.๕๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘) รายละเอียดดังนี้

มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน , มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน , ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๒.๘๖ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๕) รองลงมา มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๔๓ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐.๘๙ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘) รายละเอียดดังนี้

มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว , มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจูงใจออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ

อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๒.๑๔ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖) รองลงมา การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุดอัตรา ร้อยละ ๙๐.๗๑ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗) และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุดอัตราร้อยละ ๘๘.๕๗ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตรา ร้อยละ ๙๒.๕๗ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘) รายละเอียดดังนี้

มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , มีการบริการด้วยคำพูด ที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ , เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๒.๘๖ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘) รองลงมา มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ , เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๒.๑๔ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙)

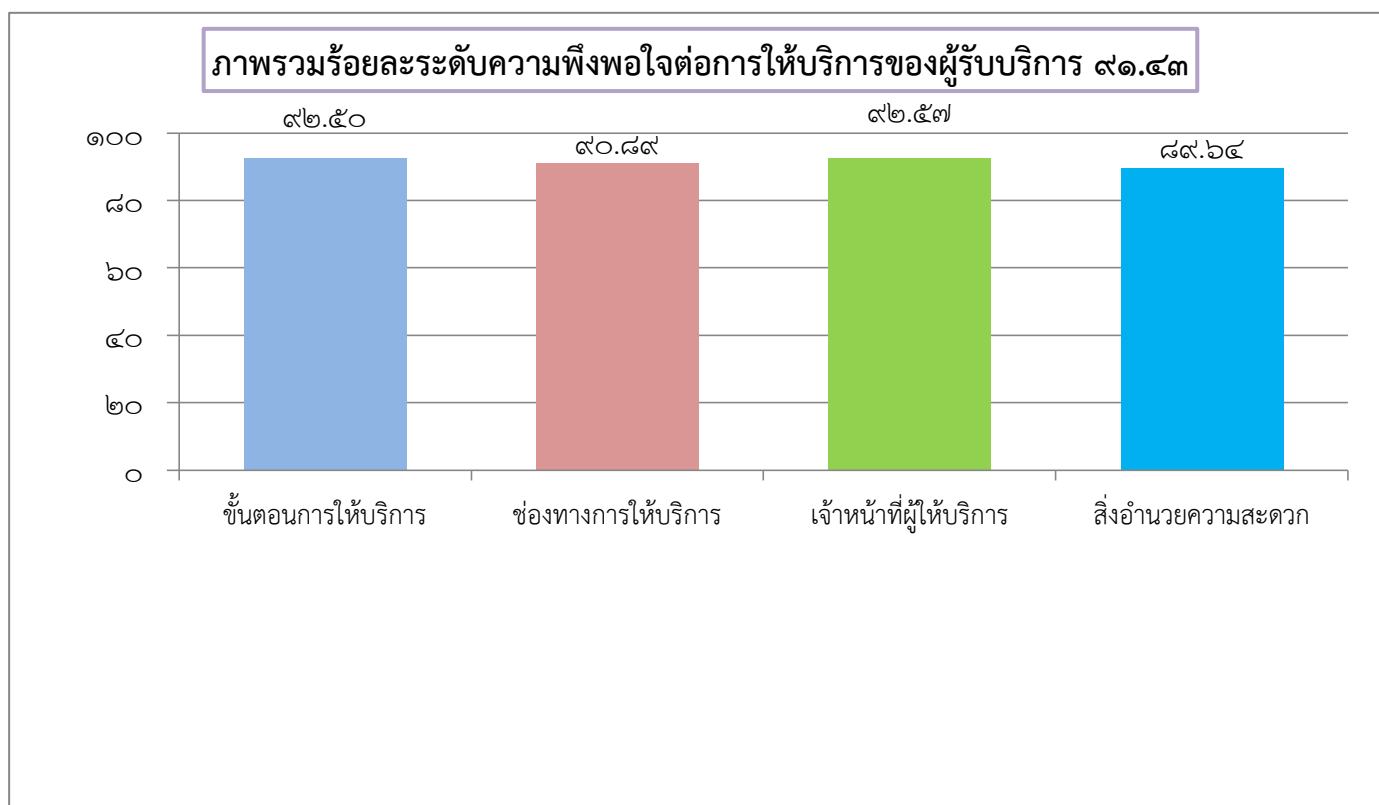
**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด อัตรา ร้อยละ ๘๙.๖๔ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙) รายละเอียดดังนี้

มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตรา ร้อยละ ๙๐.๗๑ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐) รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการที่จอดรถ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐.๐๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓) , และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย , ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๘๙.๒๙ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓) , มีจุด/ช่องทางการ ให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย , จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และ สตรีมีครรภ์ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๘๙.๒๙ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗)

**ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๔๓ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖)

## สรุปร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ



### ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่น่ารัก เป็นกันเอง
- ให้คำปรึกษาได้ดี
- ให้คำปรึกษาดีมากๆ
- เจ้าหน้าที่บางท่านให้คำปรึกษาดีมาก
- เน้นการสื่อสารสองทาง/ติดตามงานร่วมด้วย
- สามารถให้คำปรึกษาได้ชัดเจน เช่นแนวทางการแก้ไข หรือวิธีปฏิบัติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

ถูกต้อง ตามระเบียบที่กำหนดไว้

- ให้คำแนะนำด้วยความเอาใจใส่

### ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

- เจ้าหน้าที่บางท่านตอบคำถามมั่นใจแต่คลาดเคลื่อน

### ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

#### ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๕ วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ผลการประเมินใช้ค่า  $\bar{x}$  เป็นเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

๔.๒๑-๕.๐๐ มากที่สุด

๓.๔๑-๔.๒๐ มาก

๒.๖๑-๓.๔๐ ปานกลาง

๑.๘๑-๒.๖๐ น้อย

๑.๐๐-๑.๘๐ น้อยที่สุด

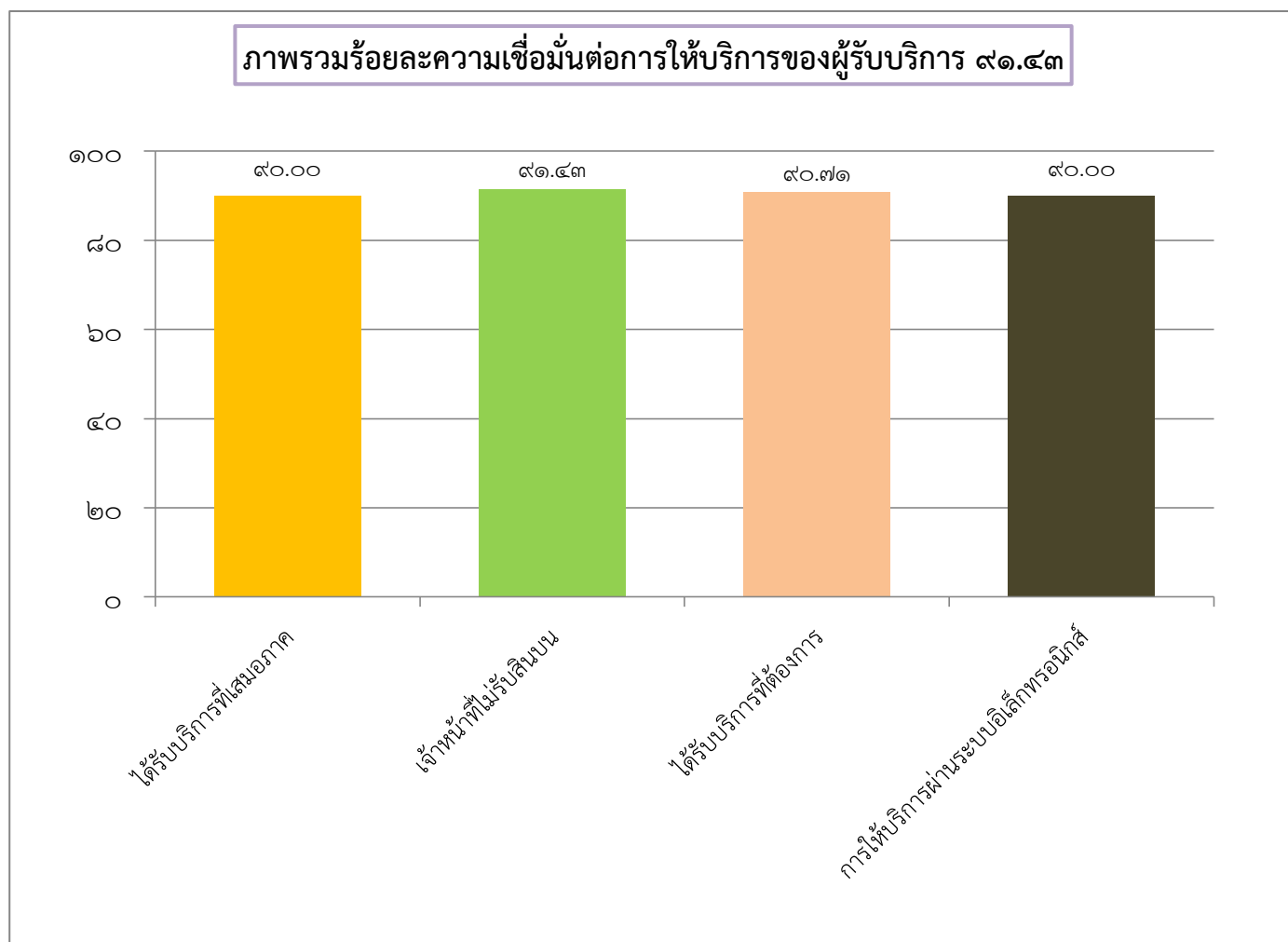
ลำดับที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ										
๑	ได้รับบริการที่เสมอภาค	๑๔	๑๔				๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๑๘	๙		๑		๔.๕๗	๐.๖๘	๙๑.๔๓	มากที่สุด
๓	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๑๕	๑๓				๔.๕๔	๐.๕๐	๙๐.๗๑	มากที่สุด
๔	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๑๕	๑๒	๑			๔.๕๐	๐.๕๗	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๕	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	๑๖	๑๒				๔.๕๗	๐.๔๙	๙๑.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙) แยกรายการดังนี้

#### ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๑.๔๓ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘) รองลงมาได้รับบริการตามที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐.๗๑ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐) ได้รับบริการที่เสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐) และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด อัตราร้อยละ ๙๐ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗)

## สรุปร้อยละความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของผู้รับบริการ



ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม ๒ ด้าน (ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ)

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม ๒ ด้าน (ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ) ได้เท่ากับ ๙๑.๐๐ ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

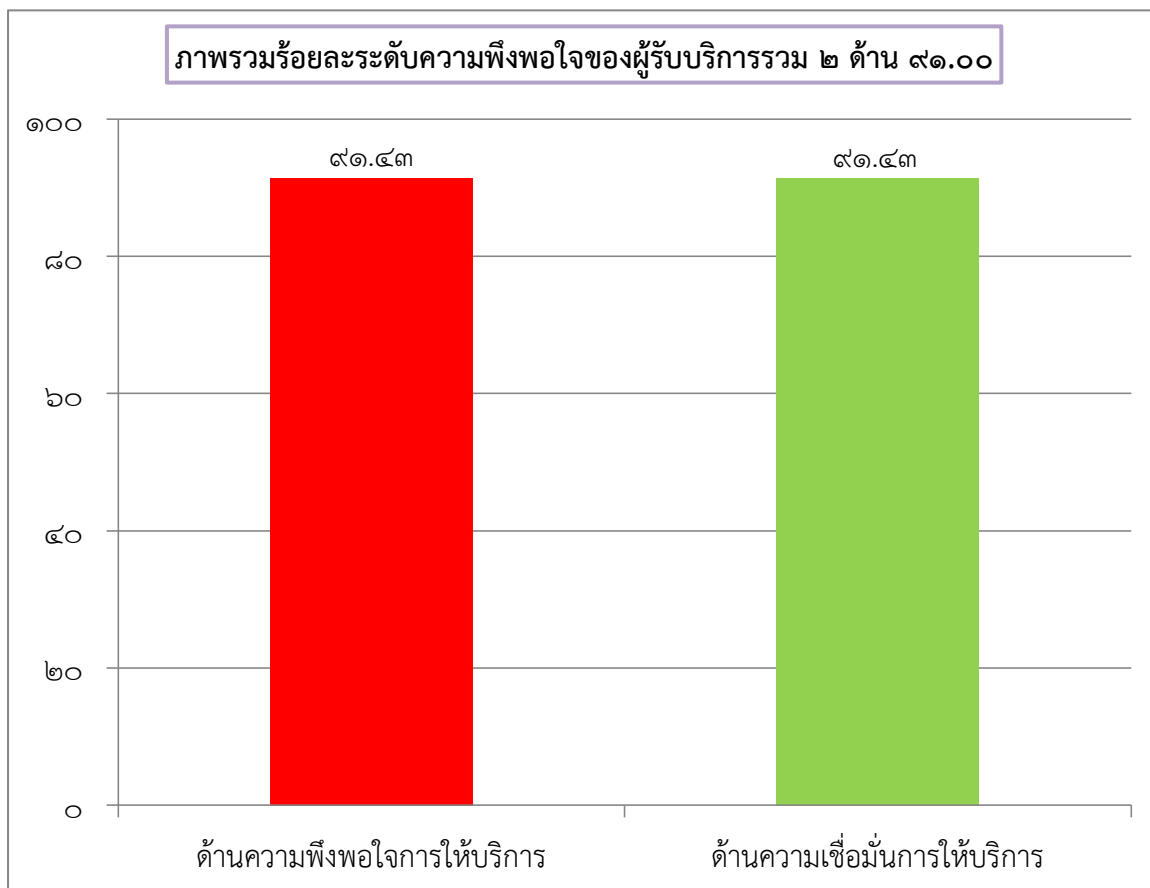
$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม ๒ ด้าน} = \frac{(\text{คะแนนเฉลี่ยรวมด้านความพึงพอใจ} + \text{คะแนนเฉลี่ยรวมด้านความเชื่อมั่น}) \times 100}{\text{คะแนนเต็มด้านความพึงพอใจ} + \text{คะแนนเต็มด้านความเชื่อมั่น}}$$

คะแนนเต็มด้านความพึงพอใจ+คะแนนเต็มด้านความเชื่อมั่น

ผลการคำนวณ

$$๙๑.๐๐ = \frac{(๔.๕๖+๔.๕๔) \times ๑๐๐}{๑๐}$$

สรุปร้อยละความพึงพอใจด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- ส่งเสริม พัฒนาความรู้ผู้ตรวจสอบภายใน
- และซักซ้อมแนวทางในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ตรวจสอบภายใน



**บรรณานุกรม**

กรมบัญชีกลาง.//มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๑.//สืบค้นเมื่อวันที่ ๙ ส.ค. ๖๖.//จาก <https://ia.erc.or.th/index.php/aboutus/law/K.PAIR> ที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์และการเงิน.//๒๕๖๑.//ค่า SD คืออะไร วิธีหาค่า SD หรือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.//สืบค้นเมื่อวันที่ ๙ ส.ค. ๖๖.//จาก <https://greedisgoods.com/>

## ภาคผนวก



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหาร

ที่มีต่อกระบวนการตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้บริหารที่มีต่อบริการของ  
หน่วยงาน เพื่อหน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

\*\*\*\*\*

ผู้ตอบแบบสำรวจ :  อธิบดี  รองอธิบดี

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นการสำรวจ  
และโปรดแสดงความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานลงในช่องว่าง เพื่อประโยชน์ในการ  
พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายใน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
2. บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น					
3. บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความชัดเจนใน การสื่อสาร					
4. กลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่ง การได้รวดเร็ว					
5. ท่านเชื่อว่าบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการ ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส					
6. ท่านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบ ภายใน ในภาพรวม					

ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

.....  
.....  
.....  
.....



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support

## แบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

\*\*\*\*\*

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)  
 บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
 บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายนอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)  
 กระบวนการให้คำปรึกษา
3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)  
 คลินิกให้คำปรึกษา  
 โทรศัพท์  
 ระบบออนไลน์ (Line/E-mail/Facebook/website)

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น)

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

- คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจที่สุด  
คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย  
คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง  
คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก  
คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน					
1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
1.3 มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน					

1.4	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
2.1	มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2.2	มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทาง แบบด่วนพิเศษ					
2.3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทาง ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับ ความคิดเห็น ฯลฯ					
2.4	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1	มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
3.2	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.3	มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ					
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น					
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1	มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
4.2	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
4.3	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความ เข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ					

4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์					
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ					
4.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ					

6. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

**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

รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ได้รับบริการที่เสมอภาค					
2. เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน					
3. ได้รับบริการตามที่ต้องการ					
4. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตาม ที่ต้องการ					
5. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					

\*\*\*\*\*