



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี	3259
เลขที่รับ	
วันที่รับ	๑๘ ส.ค. ๒๕๖๕
วันที่ออก	เวลา

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร. ๐๒ ๑๙๓ ๗๐๑๒ ต่อ ๑๘๓๒๖

ที่ สธ ๐๗๐๙.๐๒/๖๘๓

วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕

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

ทราบ

(นางสาวสุพัญญี มาแดง)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

(นายธเรศ กรัษนัยรวิวงศ์)

อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

18 ส.ค. 2565



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

รายงานสรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปี 2565

กลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในกระบวนการตรวจสอบภายในและกระบวนการการให้คำปรึกษา การสำรวจได้ประเมินตามแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้บริหารของกรมและผู้ที่มาขอรับคำปรึกษาของหน่วยรับตรวจและนำมาประเมินข้อมูลในโปรแกรม Google Form ที่ใช้ในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน และส่งออกข้อมูลจากโปรแกรม Google Form มาประมวลและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel สรุปผลดังนี้

ภาพรวมของกระบวนการตรวจสอบภายในความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการนำข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) รองลงมาด้านกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ด้านกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) น้อยที่สุดคือด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความชัดเจนในการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 86.67

ภาพรวมของกระบวนการให้คำปรึกษาความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) รองลงมาด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) ด้านขั้นตอนการให้บริการระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) น้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (คะแนนเฉลี่ย 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 89.53

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 2 กระบวนการ (กระบวนการตรวจสอบภายในและกระบวนการให้คำปรึกษา) ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 88.10

คำนำ

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

โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องงานตรวจสอบภายใน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ และสรุปผลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพต่อไป

กลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	1
- ขอบเขต	1
- นิยามศัพท์เฉพาะ	1
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วิธีการดำเนินงาน	3
- เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	3
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
- การวิเคราะห์ข้อมูล	3
บทที่ 3 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	4
- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	4
- 1.ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน	5
- 2.สถานภาพผู้ตอบ	6
- 3.ท่านติดต่อใช้บริการใด	6
- 4.ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด	6
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของกระบวนการให้คำปรึกษา	6
- 5.ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา	9
- 6.ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 2 กระบวนการ (กระบวนการตรวจสอบภายในและกระบวนการให้คำปรึกษา)	10
- 7.ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ	10

- 8.ความไม่พึงพอใจ	10
- 9.ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ (กลุ่ม ตสน.)	10
- 10.แนวทางการพัฒนาของหน่วยงาน	11
บรรณานุกรม	12
ภาคผนวก	13

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกระบวนการตรวจสอบภายใน	4
ตารางที่ 2 สถานภาพผู้ตอบ	6
ตารางที่ 3 ช่องทางรับบริการ	6
ตารางที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกระบวนการให้คำปรึกษา	7

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน องค์ประกอบการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีหน้าที่ในการให้หลักประกัน และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและหน่วยรับตรวจด้านการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้เป็นไปได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยบทบาท/หน้าที่และลักษณะงานการตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ทั้งด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และด้านการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จะทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษารังนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและเป็นไปตามมาตรฐานกรมบัญชีกลางต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ขอบเขต

การสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการสำรวจ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 2 กระบวนงาน ได้แก่

1.1 กระบวนงานการตรวจสอบภายใน

1.2 กระบวนงานให้คำปรึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารระดับกรมฯ ที่กลุ่มตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบ ผู้ที่เคยได้รับคำปรึกษาในด้านต่างๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

2. การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ

3. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในการตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจ และประทับใจแก่ผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

วิธีการดำเนินงาน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เคยได้รับรายงานผลการตรวจสอบและเคยได้รับคำปรึกษาในด้านต่างๆ จากกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามกระบวนการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 2 กระบวนการให้คำปรึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามผ่าน เอกสาร และ <https://forms.gle/x3A9BzghHPeSfAk4A> จากกลุ่มตรวจสอบภายในไปยังกลุ่มผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินข้อมูลในโปรแกรม Google Form ที่ใช้ในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน ปี 2565 และส่งออกข้อมูลจากโปรแกรม Google Form มาประมวลและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด =5

มาก =4

ปานกลาง =3

น้อย =2

น้อยที่สุด =1

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

มากที่สุด 4.21-5.00

มาก 3.41-4.20

ปานกลาง 2.61-3.40

น้อย 1.81-2.60

น้อยที่สุด 1.00-1.80

บทที่ 3

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของกระบวนการ
ตรวจสอบภายใน

ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ผลการประเมินใช้ค่า X เป็นเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

4.21-5.00 มากที่สุด

3.41-4.20 มาก

2.61-3.40 ปานกลาง

1.81-2.60 น้อย

1.00-1.80 น้อยที่สุด

วิเคราะห์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ									
แบบสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการตรวจสอบภายใน									
รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	$\bar{x}$	SD	อยู่ระดับ
	5	4	3	2	1				
1.ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3	1				4	4.75	0.43	มากที่สุด
2.บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น	2	2				4	4.5	0.50	มากที่สุด
3.บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความชัดเจนในการสื่อสาร		2	2			4	3.5	0.50	มาก
4.กลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว	1	2	1			4	4	0.71	มาก
5.ท่านเชื่อว่าบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส	3	1				4	4.75	0.43	มากที่สุด
6.ท่านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม	2	2				4	4.5	0.50	มากที่สุด
ภาพรวมของกระบวนการตรวจสอบภายใน							4.33	0.69	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายในมีความพึงพอใจการนำข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) รองลงมา ด้านกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ด้านกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) ด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความชัดเจนในการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมของกระบวนการตรวจสอบภายใน (คะแนน 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) อยู่ในระดับมาก

1. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 86.67 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$86.67\% = \frac{26.00 \times 100}{30}$$

ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกระบวนการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

2.สถานภาพผู้ตอบ

ตารางที่ 2 สถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	10	76.90
บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษานอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	3	23.10

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 13 คน แบ่งเป็นบุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษานอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10

3. ท่านติดต่อใช้บริการใด

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 13 คน ติดต่อใช้บริการในกระบวนการให้คำปรึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

ตารางที่ 3 ช่องทางรับบริการ

ช่องทางรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คลินิกให้คำปรึกษา	1	7.7
โทรศัพท์	8	61.50
ระบบออนไลน์ (Line/E-mail/Facebook/website)	4	30.80

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 13 คน แบ่งเป็นรับบริการทางโทรศัพท์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รับบริการทางระบบออนไลน์ (Line/E-mail/Facebook/website) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และคลินิกให้คำปรึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกระบวนการให้คำปรึกษา

ผลการประเมินใช้ค่า X เป็นเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

4.21-5.00 มากที่สุด

3.41-4.20 มาก

2.61-3.40 ปานกลาง

1.81-2.60 น้อย

1.00-1.80 น้อยที่สุด

แบบสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการงานให้คำปรึกษา									
รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	$\bar{x}$	SD	อยู่ระดับ
	5	4	3	2	1				
ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการให้บริการ									
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	6	7				13	4.46	0.50	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	7	6				13	4.54	0.50	มากที่สุด
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว	8	5				13	4.62	0.49	มากที่สุด
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	8	5				13	4.62	0.49	มากที่สุด
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							4.56	0.50	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ	7	6				13	4.54	0.50	มากที่สุด
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	8	5				13	4.62	0.49	มากที่สุด
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	8	5				13	4.62	0.49	มากที่สุด
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	9	4				13	4.69	0.46	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.62	0.49	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์และโทรศัพท์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4)									
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	3	4	3			10	4.00	0.77	มาก
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3	4	3			10	4.00	0.77	มาก

3.3 ความสะอาดของสถานที่	3	7				10	4.30	0.46	มาก
3.4 ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	3	5	2			10	4.10	0.70	มาก
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*(สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)	6	5	1			12	4.42	0.64	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.16	0.70	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ									
1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ									
1.1 ได้รับความบริการที่เสมอภาค	8	5				13	4.62	0.49	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	10	3				13	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 ได้รับความบริการตามที่ต้องการ	8	5				13	4.62	0.49	มากที่สุด
1.4 ได้รับความบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	7	6				13	4.54	0.50	มากที่สุด
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	7	5	1			13	4.46	0.63	มาก
ภาพรวมด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ							4.60	0.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม									
1. ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	7	6				13	4.54	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของกระบวนการให้คำปรึกษา ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ด้านการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนน 4.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46) รองลงมาด้านแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ด้านมีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) ด้านให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50)

ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (คะแนน 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์และโทรศัพท์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4)

ด้านการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*(สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) รองลงมาด้านความสะอาดของสถานที่ อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46) ด้านได้รับการบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (คะแนน 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) อยู่ในระดับมาก

ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42) รองลงมาด้านได้รับการที่เสมอภาค ด้านได้รับการบริการตามที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) ด้านได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (คะแนน 4.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50)

5. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 89.53 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$89.53 \% = \frac{85.05 \times 100}{95}$$

6. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 2 กระบวนงาน (กระบวนงานตรวจสอบภายในและกระบวนงานให้คำปรึกษา)

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 2 กระบวนงาน (กระบวนงานตรวจสอบภายในและกระบวนงานให้คำปรึกษา) ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 88.10 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ข้อ 1} + \text{ข้อ 5}}{2}$$

ผลการคำนวณ

$$88.10 \% = \frac{86.67 + 89.53}{2}$$

7. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

-พึงให้คำปรึกษาที่ดี

-ดีแล้วค่ะ

-เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี สามารถนำมาปรับใช้และปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ

-การให้คำปรึกษาด้านพัสดุชัดเจนมากค่ะประทับใจมากค่ะ

-ให้คำตอบตรงตามประเด็นที่สอบถาม รวดเร็ว

-สะดวกเข้าถึงง่ายให้บริการดี

-ให้คำปรึกษาที่เข้าใจได้ง่าย

-ให้บริการได้อย่างชัดเจน

-สามารถให้คำปรึกษาได้ชัดเจน เช่นแนวทางการแก้ไข หรือวิธีปฏิบัติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

ถูกต้อง ตามระเบียบที่กำหนดไว้

-ให้คำแนะนำด้วยความเอาใจใส่

8. ความไม่พึงพอใจ

ด้านกระบวนกร ขั้นตอนการให้บริการ

-ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-ไม่พร้อมที่จะให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน

9. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ (กลุ่ม ตสน.)

-ไม่มี

-ไม่มีค่ะ

-พอใจมาก

10.แนวทางการพัฒนาของหน่วยงาน

- ทบทวนกระบวนการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอน ให้สะดวก รวดเร็ว มากขึ้นในงบประมาณถัดไป
- ปรับปรุงจุดบริการโดยเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์
- จัดทำแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษา

บรรณานุกรม

กรมบัญชีกลาง.//มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. 2561.//สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ส.ค. 65.//จาก <https://ia.erc.or.th/index.php/aboutus/law/K.PAIR> ที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์และการเงิน.//2561.//ค่า SD คืออะไร วิธีหาค่า SD หรือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.//สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ส.ค. 65.//จาก <https://greedisgoods.com/>

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหาร

ที่มีต่อกระบวนการตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้บริหารที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน เพื่อหน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ผู้ตอบแบบสำรวจ : ☐ อธิบดี ☐ รองอธิบดี

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นการสำรวจ และโปรดแสดงความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานลงในช่องว่าง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
2. บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น					
3. บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีความชัดเจนในการสื่อสาร					
4. กลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว					
5. ท่านเชื่อว่าบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส					
6. ท่านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม					

ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อหน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ☐ บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- ☐ บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษานอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ☐ กระบวนการให้คำปรึกษา

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ☐ คลินิกให้คำปรึกษา
- ☐ โทรศัพท์
- ☐ ระบบออนไลน์ (Line/E-mail/Facebook/website)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น)

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

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					
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 ให้คำแนะนำและช่วย					

แก้ปัญหาได้เหมาะสม)					
---------------------	--	--	--	--	--

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

*หมายเหตุ : หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4

4. ความไม่พึงพอใจ

ถ้าหากท่านไม่พึงพอใจในการบริการ ขอให้ท่านระบุคำตอบ ในด้านที่ท่านไม่พึงพอใจเพื่อใช้ในการพัฒนาต่อไป

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ☐ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน
- ☐ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก
- ☐ การให้บริการไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว
- ☐ ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่เป็นไปตามลำดับก่อน-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
- ☐ ไม่ได้ให้บริการทุกประเภท ณ จุดเดียว
- ☐ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก

5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ (กลุ่ม ตสน.) หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ 2

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค					
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน					
1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ					

1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการ ตามที่ต้องการ					

2. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

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