

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขานุการกรม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ประกอบด้วย ๒ กระบวนงาน

- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานตรวจราชการและนิเทศงาน
- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานติดตามและประเมินผล

โดยมีรายละเอียดการประเมินฯ ดังนี้

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน ๗ หัวข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- พอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
- พอใจมาก	๔	คะแนน
- พอใจปานกลาง	๓	คะแนน
- พอใจน้อย	๒	คะแนน
- พอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้ประเมินได้จัดส่งแบบสอบถามให้กับ ผู้ตรวจราชการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดการตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยให้ตอบแบบประเมินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการประเมินแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์ และประมวลผล

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ๓.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๓.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ๓.๕ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ
- ๓.๖ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓.๗ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

๔. วิธีการหาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

- ๔.๑ ค่าเฉลี่ย = ผลรวมคะแนนของทุกระดับ / จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน
- ๔.๒ ร้อยละ = (ค่าเฉลี่ย / ค่าเป้าหมายระดับความพึงพอใจ) * ๑๐๐

๕. ค่าคะแนนผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

๕.๑ พอใจมากที่สุด	=	ร้อยละ ๘๕
๕.๒ พอใจมาก	=	ร้อยละ ๗๕
๕.๓ พอใจปานกลาง	=	ร้อยละ ๖๕
๕.๔ พอใจน้อย	=	ร้อยละ ๕๕
๕.๕ พอใจน้อยที่สุด	=	ร้อยละ ๔๕

๖. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขาธิการกรม ประปิงงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

๖.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานตรวจราชการและนิเทศงาน

๖.๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ ๗๗.๒๒ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ ๘๑.๓๓ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ ๗๙.๓๘ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๑.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละ ๗๘.๐๒ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๑.๕ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

ร้อยละ ๘๐.๒๕ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๑.๖ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ร้อยละ ๘๒.๕๐ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๑.๗ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ร้อยละ ๘๐.๗๔ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานติดตามและประเมินผล

๖.๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ ๗๗.๒๑ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ ๘๓.๓๕ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ ๘๐.๗๘ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละ ๘๐.๑๖ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๒.๕ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

ร้อยละ ๘๒.๓๓ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๒.๖ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ร้อยละ ๘๒.๓๓ ผลการประเมิน พอใจมาก

๖.๒.๗ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ร้อยละ ๘๐.๒๓ ผลการประเมิน พอใจมาก