



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support

# ผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อภารกิจหลักของกองแบบแผน

รอบ 5 เดือน (ตุลาคม 2564 – กุมภาพันธ์ 2565)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจหลักของกองแบบแผน มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจหลักของกองแบบแผน เพื่อให้หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ในรอบ ๕ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓-ธันวาคม ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ และมีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการพัฒนาการวิเคราะห์ร่วมด้วย ซึ่งกองแบบแผนจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานต่อไป

โดย กลุ่มแผนงานและประเมินผล  
กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของกองแบบแผน	๑
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑
ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของหน่วยงานที่สังกัด	๑
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการให้บริการ ของกองแบบแผน	๒
ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนแม่บท	๒
ด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข	
ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการออกแบบก่อสร้างอาคาร	๕
และสภาพแวดล้อมสาธารณสุข	
ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการอำนวยการก่อสร้าง	๘
ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐาน	๑๑
ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม	
ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเด็นการสำรวจ ๔ กระบวนการ	๑๔
ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกองแบบแผน	๑๔
ตารางที่ ๗ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๑๔
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของกองแบบแผน	๑๕
ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	๑๖
ส่วนที่ ๔ ข้อ/ประเด็นความไม่พึงพอใจ	๑๗
ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	๑๙
กำหนดแนวทางการพัฒนางานกองแบบแผน	๒๐
ภาคผนวก	๒๑
การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน	๒๒
แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของ  
ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของกองแบบแผน

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของกองแบบแผน

รอบ ๕ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของ  
ผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจหลักของกองแบบแผน จำนวน ๑๑๕ คน พบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน(หน่วยงาน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลศูนย์	๒๕	๒๑.๗๔
โรงพยาบาลทั่วไป	๒๔	๒๐.๘๗
โรงพยาบาลชุมชน	๒๒	๑๙.๑๓
หน่วยงาน/กรม ในกระทรวงสาธารณสุข	๔๓	๓๗.๓๙
อื่นๆ	๑	๐.๘๗
<b>รวม</b>	<b>๑๑๕</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น หน่วยงาน/กรม ในกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๙ รองลงมาเป็นโรงพยาบาลศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ โรงพยาบาลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๗ โรงพยาบาลชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๓ และ อื่นๆ ๐.๘๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการให้บริการ ของกองแบบแผน

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อกองแบบแผน ประกอบด้วย ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ๔ กระบวนงาน ได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การอำนวยความสะดวกก่อสร้าง การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนแม่บท ด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข

การจัดทำแผนแม่บท ด้านอาคารและสภาพ แวดล้อมสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
มีขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน	๑๒ ๑๑.๗๖	๕๗ ๕๕.๘๘	๒๙ ๒๘.๔๓	๒ ๑.๙๖	๒ ๑.๙๖	๓.๗๔	๐.๗๗๐	๗๔.๗๑	มาก
มีขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัวไม่ยุ่งยาก	๑๑ ๑๐.๗๘	๕๔ ๕๒.๙๔	๓๒ ๓๑.๓๗	๒ ๑.๙๖	๓ ๒.๙๔	๓.๖๗	๐.๘๑๒	๗๓.๓๓	มาก
ระยะเวลาในการให้ บริการมีความเหมาะสม	๙ ๘.๘๒	๕๐ ๔๙.๐๒	๓๔ ๓๓.๓๓	๖ ๕.๘๘	๓ ๒.๙๔	๓.๕๕	๐.๘๕๒	๗๐.๙๘	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๓ ๑๒.๗๕	๕๕ ๕๓.๙๒	๓๑ ๓๐.๓๙	๒ ๑.๙๖	๑ ๐.๙๘	๓.๗๕	๐.๗๓๗	๗๕.๑๐	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๖๘</b>	<b>๐.๗๙๓</b>	<b>๗๓.๕๓</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
ให้บริการด้วยความสุภาพ อัธยาศัยดี	๓๖ ๓๕.๒๙	๕๖ ๕๔.๙๐	๑๐ ๙.๘๐	๐	๐	๔.๒๕	๐.๖๒๔	๘๕.๑๐	มาก
มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ	๔๐ ๓๙.๒๒	๕๐ ๔๙.๐๒	๑๒ ๑๑.๗๖	๐	๐	๔.๒๗	๐.๖๖๒	๘๕.๔๙	มาก
มีการตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็น	๓๓ ๓๒.๓๕	๕๒ ๕๐.๙๘	๑๖ ๑๕.๖๙	๑ ๐.๙๘	๐	๔.๑๕	๐.๗๐๙	๘๒.๙๔	มาก
ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	๓๒ ๓๑.๓๗	๕๖ ๕๔.๙๐	๑๔ ๑๓.๗๓	๐	๐	๔.๑๘	๐.๖๕๑	๘๓.๕๓	มาก
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>๔.๑๒</b>	<b>๐.๖๖๒</b>	<b>๘๔.๒๗</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>									
หนังสือราชการ	๒๐ ๑๙.๘๐	๕๒ ๕๑.๔๙	๒๖ ๒๕.๗๔	๑ ๐.๙๙	๒ ๑.๙๘	๓.๘๖	๐.๘๑๓	๗๗.๒๓	มาก
โทรศัพท์	๒๔ ๒๔.๐๐	๔๕ ๔๕.๐๐	๒๘ ๒๘.๐๐	๒ ๒.๐๐	๑ ๑.๐๐	๓.๘๙	๐.๘๒๗	๗๗.๘๐	มาก
โทรสาร	๙ ๙.๕๗	๓๒ ๓๑.๐๔	๓๕ ๓๗.๒๓	๑๓ ๑๓.๘๓	๕ ๕.๓๒	๓.๒๙	๑.๐๐๑	๖๕.๗๔	ปานกลาง
ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, E-mail, Line	๒๔ ๒๔.๗๔	๔๐ ๔๑.๒๔	๒๕ ๒๕.๗๗	๖ ๖.๑๙	๒ ๒.๐๖	๓.๘๐	๐.๙๕๓	๗๖.๐๘	มาก
เจ้าหน้าที่	๓๐ ๒๙.๗๐	๕๐ ๔๙.๕๐	๑๖ ๑๕.๘๔	๓ ๒.๙๗	๒ ๑.๙๘	๔.๐๒	๐.๘๗๒	๘๐.๔๐	มาก
<b>ภาพรวมด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>						<b>๓.๗๑</b>	<b>๐.๘๙๙</b>	<b>๗๕.๔๕</b>	<b>มาก</b>

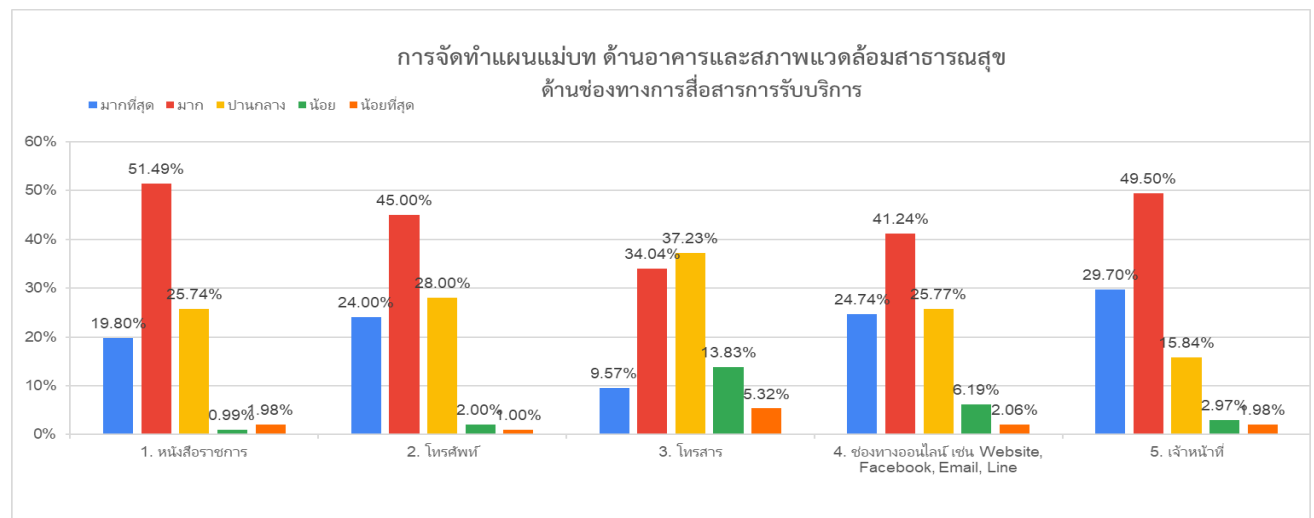
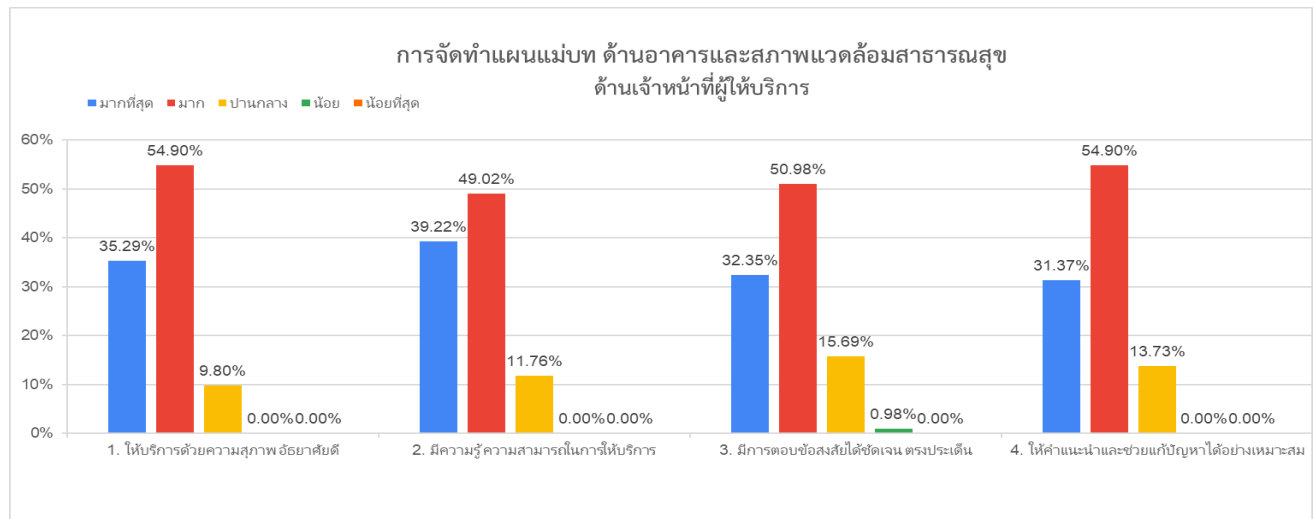
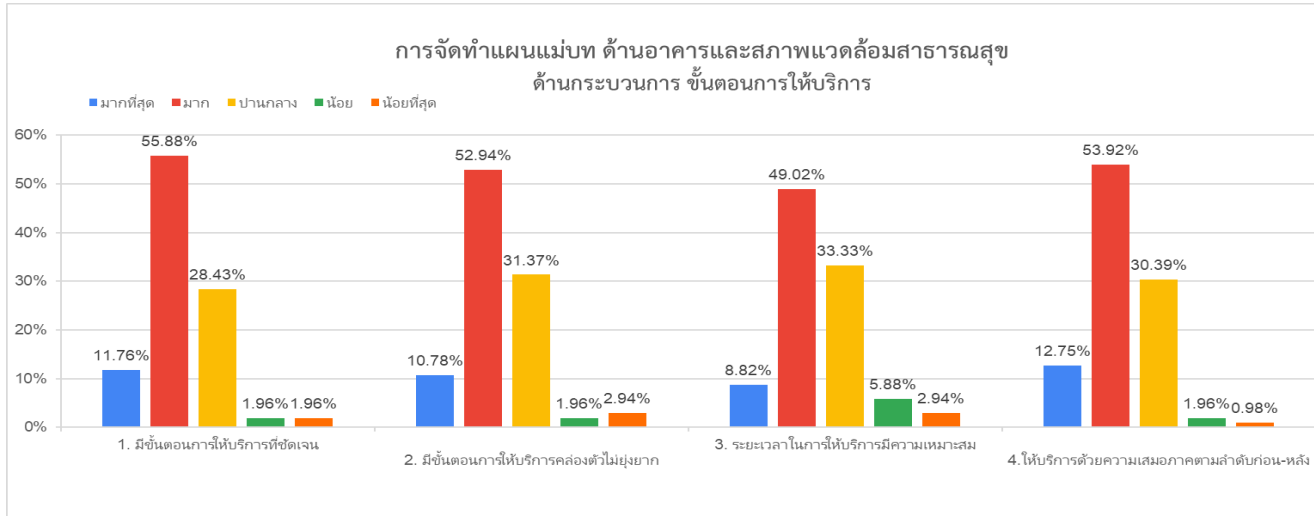
จากตารางที่ ๒ พบว่า ภาพรวมของของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๓.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๐ รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๑ มีขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๔.๒๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๙ รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๐ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๓ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีการตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็นคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๔

๓. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๕.๔๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ๔ ข้อ และพึงพอใจในระดับปานกลาง ๑ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ รองลงมา คือ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๓ ช่องทางออนไลน์ เช่น Website,Facebook,E-mail,Lineคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๘ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือโทรสารคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๔

**แผนภูมิ ๑ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกระบวนการ การจัดทำแผนแม่บท ด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข แยกตามรายด้าน**





ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการออกแบกก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อม  
สาธารณสุข

การออกแบบก่อสร้าง อาคารและสภาพแวดล้อม สาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๒๐ ๑๘.๖๙	๕๖ ๕๒.๓๔	๒๘ ๒๖.๑๗	๒ ๑.๘๗	๑ ๐.๙๓	๓.๘๖	๐.๗๗๐	๗๗.๒๐	มาก
มีขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัวไม่ยุ่งยาก	๑๔ ๑๓.๐๘	๕๕ ๕๑.๔๐	๓๔ ๓๑.๗๘	๓ ๒.๘๐	๑ ๐.๙๓	๓.๗๓	๐.๗๕๙	๗๔.๕๘	มาก
ระยะเวลาในการให้ บริการมีความเหมาะสม	๑๔ ๑๓.๐๘	๕๒ ๔๘.๖๐	๓๔ ๓๑.๗๘	๕ ๔.๖๗	๒ ๑.๘๗	๓.๖๖	๐.๘๓๕	๗๓.๒๗	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๘ ๑๖.๘๒	๕๖ ๕๒.๓๔	๓๐ ๒๘.๐๔	๒ ๑.๘๗	๑ ๐.๙๓	๓.๘๒	๐.๗๖๒	๗๖.๔๕	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๗๗</b>	<b>๐.๗๘๒</b>	<b>๗๕.๓๘</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
ให้บริการด้วยความสุภาพ อัธยาศัยดี	๔๓ ๔๐.๑๙	๔๗ ๔๓.๙๓	๑๗ ๑๕.๘๙	๐	๐	๔.๒๔	๐.๗๑๒	๘๔.๘๖	มาก
มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	๔๓ ๔๐.๑๙	๕๑ ๔๗.๖๖	๑๓ ๑๒.๑๕	๐	๐	๔.๒๘	๐.๖๗๐	๘๕.๖๑	มาก
มีการตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็น	๔๐ ๓๗.๓๘	๔๙ ๔๕.๗๙	๑๘ ๑๖.๘๒	๐	๐	๔.๒๑	๐.๗๑๐	๘๔.๑๑	มาก
ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	๓๗ ๓๔.๕๘	๕๐ ๔๖.๗๓	๒๐ ๑๘.๖๙	๐	๐	๔.๑๖	๐.๗๑๖	๘๓.๑๘	มาก
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>๔.๒๒</b>	<b>๐.๗๐๒</b>	<b>๘๔.๔๔</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>									
หนังสือราชการ	๒๑ ๑๙.๘๑	๕๔ ๕๐.๙๔	๒๖ ๒๔.๕๓	๔ ๓.๗๗	๑ ๐.๙๔	๓.๘๕	๐.๘๑๔	๗๖.๙๘	มาก
โทรศัพท์	๒๙ ๒๗.๘๘	๔๙ ๔๗.๑๒	๒๓ ๒๒.๑๒	๒ ๑.๙๒	๑ ๐.๙๖	๓.๙๙	๐.๘๑๘	๗๙.๘๑	มาก
โทรสาร	๙ ๙.๓๘	๓๔ ๓๕.๔๒	๓๓ ๓๔.๔๘	๑๔ ๑๔.๕๘	๖ ๖.๒๕	๓.๒๗	๑.๐๓๑	๖๕.๔๒	มาก
ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, E-mail, Line	๒๗ ๒๖.๔๗	๔๑ ๔๐.๒๐	๓๐ ๒๙.๔๑	๓ ๒.๙๔	๑ ๐.๙๘	๓.๘๘	๐.๘๗๑	๗๗.๖๕	มาก
เจ้าหน้าที่	๓๙ ๓๗.๑๔	๔๕ ๔๒.๘๖	๑๘ ๑๗.๑๔	๒ ๑.๙๐	๑ ๐.๙๕	๔.๑๓	๐.๘๓๓	๘๒.๖๗	มาก
<b>ภาพรวมด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>						<b>๓.๘๒</b>	<b>๐.๖๙๙</b>	<b>๗๖.๕๑</b>	<b>มาก</b>

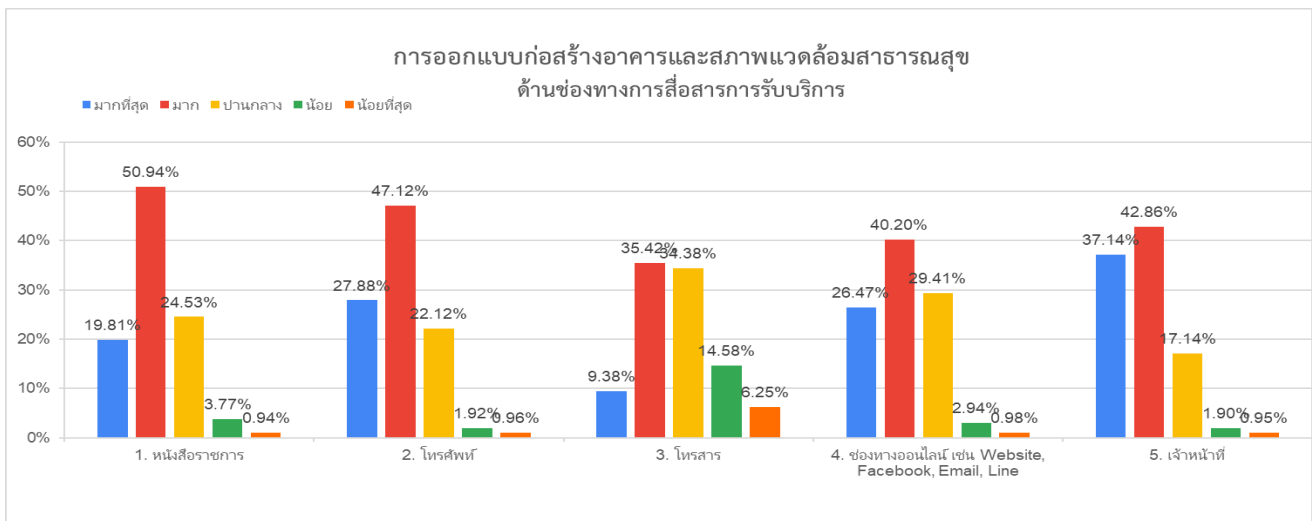
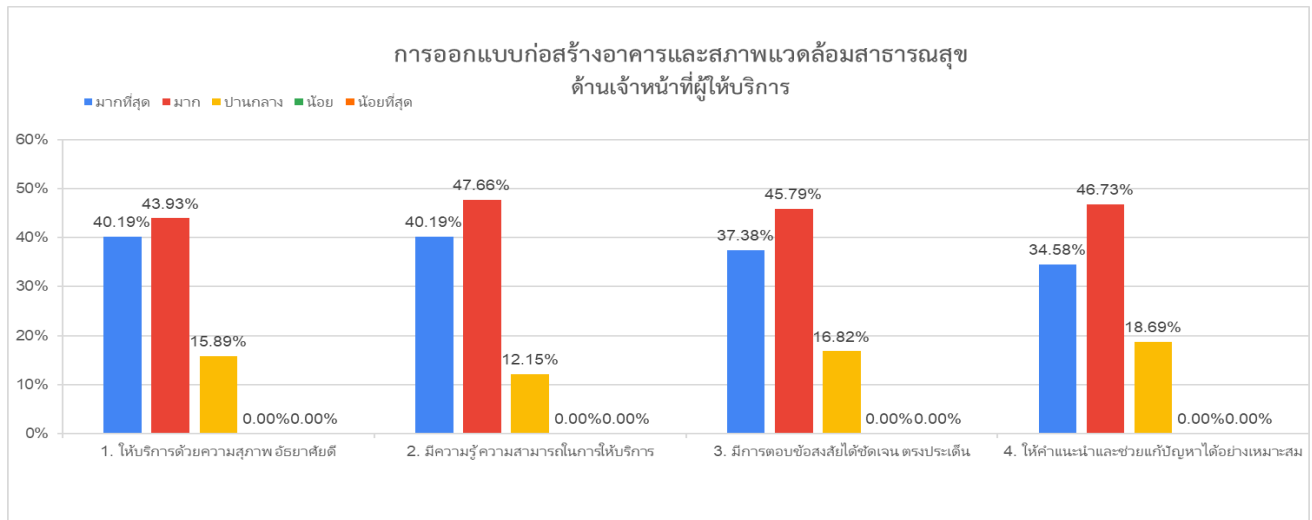
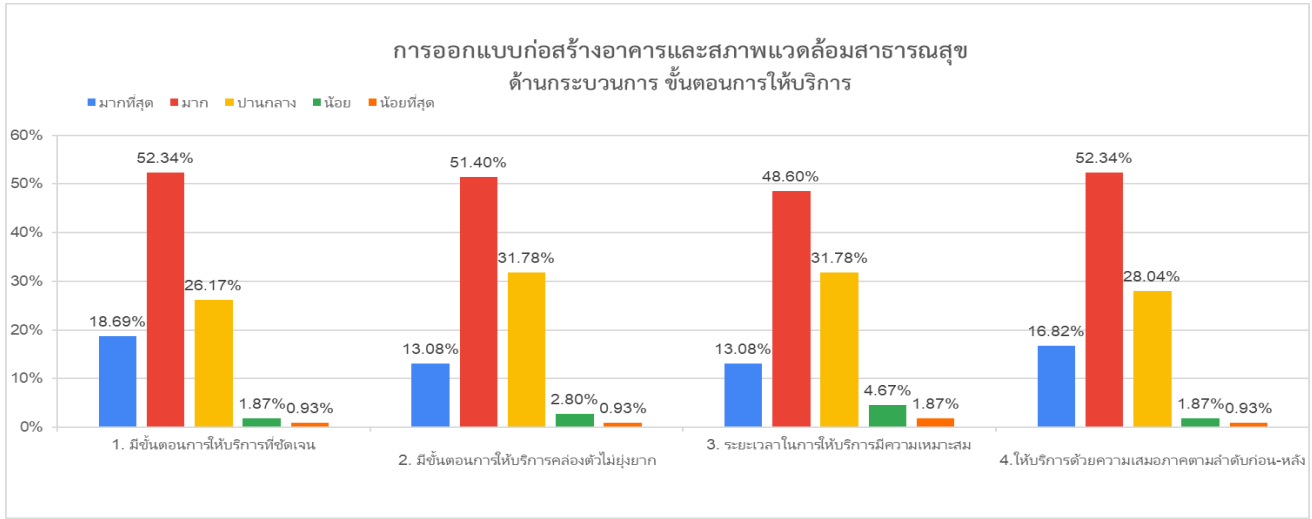
จากตารางที่ ๓ พบว่า ภาพรวมของของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๕.๓๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๕ มีขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๘ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๗

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๔.๔๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๑ รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๖ มีการตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๑ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๘

๓. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๖.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๗ รองลงมา คือ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๑ ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, E-mail, Line คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๕ หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๘ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือโทรสารคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๒

**แผนภูมิ ๒ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกระบวนการ การออกแบบก่อสร้างและสภาพแวดล้อม  
สาธารณสุข แยกตามรายด้าน**



ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการอำนวยความสะดวกก่อสร้าง

การอำนวยความสะดวกก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๑๘ ๑๗.๔๘	๖๒ ๖๐.๑๙	๒๒ ๒๑.๓๖	๐	๑ ๐.๙๗	๓.๙๓	๐.๖๙๐	๗๘.๖๔	มาก
มีขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	๑๕ ๑๔.๕๖	๖๐ ๕๘.๒๕	๒๗ ๒๖.๒๑	๐	๑ ๐.๙๗	๓.๘๕	๐.๖๙๒	๗๗.๐๙	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๒ ๑๑.๖๕	๖๑ ๕๙.๒๒	๒๘ ๒๗.๑๘	๑ ๐.๙๗	๑ ๐.๙๗	๓.๘๐	๐.๖๙๑	๗๕.๙๒	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๔ ๑๓.๕๙	๖๓ ๖๑.๑๗	๒๔ ๒๓.๓๐	๑ ๐.๙๗	๑ ๐.๙๗	๓.๘๕	๐.๖๙๒	๗๗.๐๙	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๘๖</b>	<b>๐.๖๙๑</b>	<b>๗๗.๑๙</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	๓๘ ๓๖.๘๙	๔๙ ๔๗.๕๗	๑๖ ๑๕.๕๓	๐	๐	๔.๒๑	๐.๖๙๕	๘๔.๒๗	มาก
มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๓๔ ๓๓.๐๑	๕๔ ๕๒.๔๓	๑๕ ๑๔.๕๔	๐	๐	๔.๑๘	๐.๖๖๘	๘๓.๖๙	มาก
มีการตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็น	๓๓ ๓๒.๐๔	๕๓ ๕๑.๔๖	๑๗ ๑๖.๕๐	๐	๐	๔.๑๖	๐.๖๘๓	๘๓.๑๑	มาก
ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	๓๔ ๓๓.๐๑	๕๑ ๔๙.๕๑	๑๘ ๑๗.๔๘	๐	๐	๔.๑๖	๐.๖๙๗	๘๓.๑๑	มาก
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>๔.๑๘</b>	<b>๐.๖๘๖</b>	<b>๘๓.๕๕</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>									
หนังสือราชการ	๒๒ ๒๑.๗๘	๕๒ ๕๑.๔๙	๒๕ ๒๔.๗๕	๒ ๑.๙๘	๐	๓.๙๓	๐.๗๓๘	๗๘.๖๑	มาก
โทรศัพท์	๒๔ ๒๔.๒๔	๕๐ ๕๐.๕๑	๒๒ ๒๒.๒๒	๓ ๓.๐๓	๐	๓.๙๖	๐.๗๖๘	๗๙.๑๙	มาก
โทรสาร	๑๑ ๑๑.๘๓	๓๒ ๓๔.๔๑	๓๒ ๓๔.๔๑	๑๒ ๑๒.๙๐	๖ ๖.๔๕	๓.๓๒	๑.๐๕๕	๖๖.๔๕	มาก
ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, E-mail, Line	๒๖ ๒๗.๐๘	๔๐ ๔๑.๖๗	๒๖ ๒๗.๐๘	๓ ๓.๑๓	๑ ๑.๐๔	๓.๙๑	๐.๘๗๒	๗๘.๑๓	มาก
เจ้าหน้าที่	๓๑ ๓๐.๑๐	๔๙ ๔๗.๕๗	๒๐ ๑๙.๔๒	๒ ๑.๙๔	๑ ๐.๙๗	๔.๐๔	๐.๘๑๖	๘๐.๗๘	มาก
<b>ภาพรวมด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>						<b>๓.๘๓</b>	<b>๐.๘๕๐</b>	<b>๗๖.๖๓</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ภาพรวมของของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ การอำนวยความสะดวกสร้าง ดังนี้

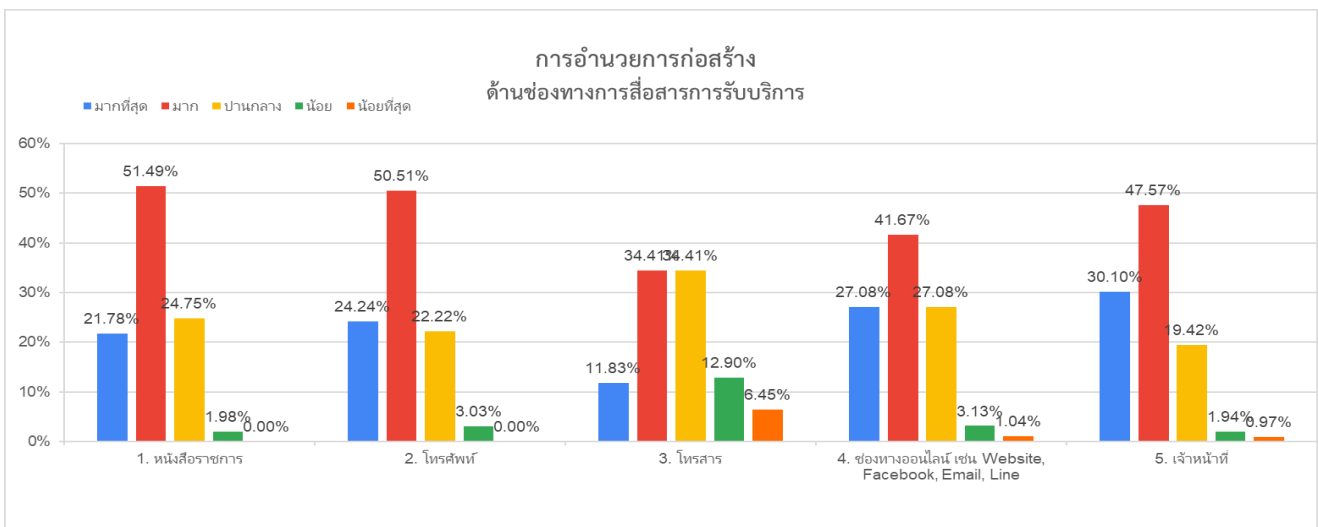
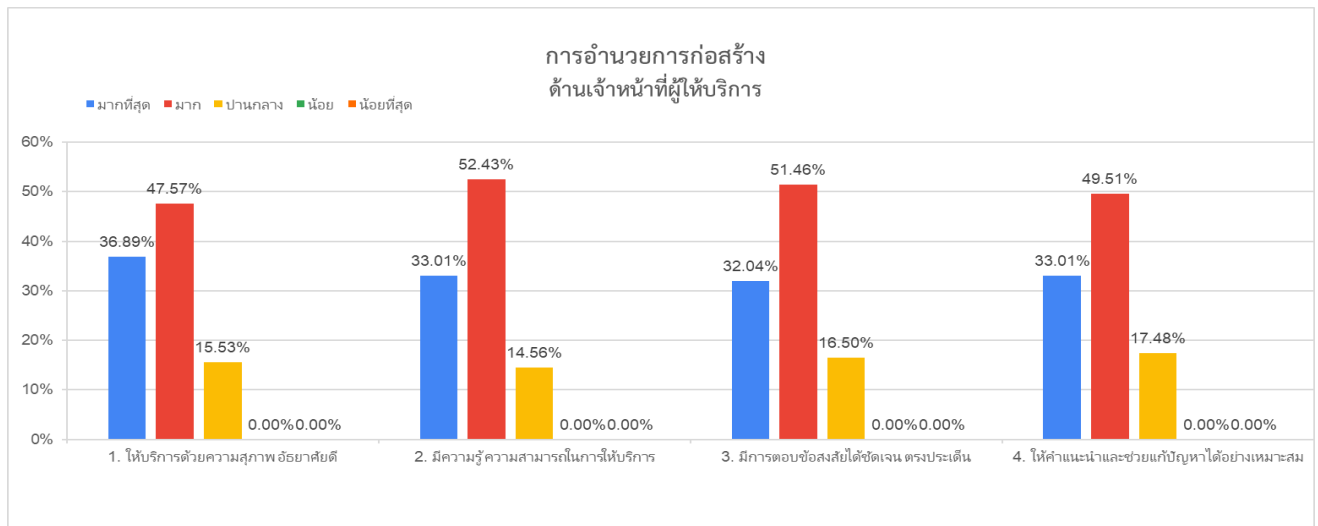
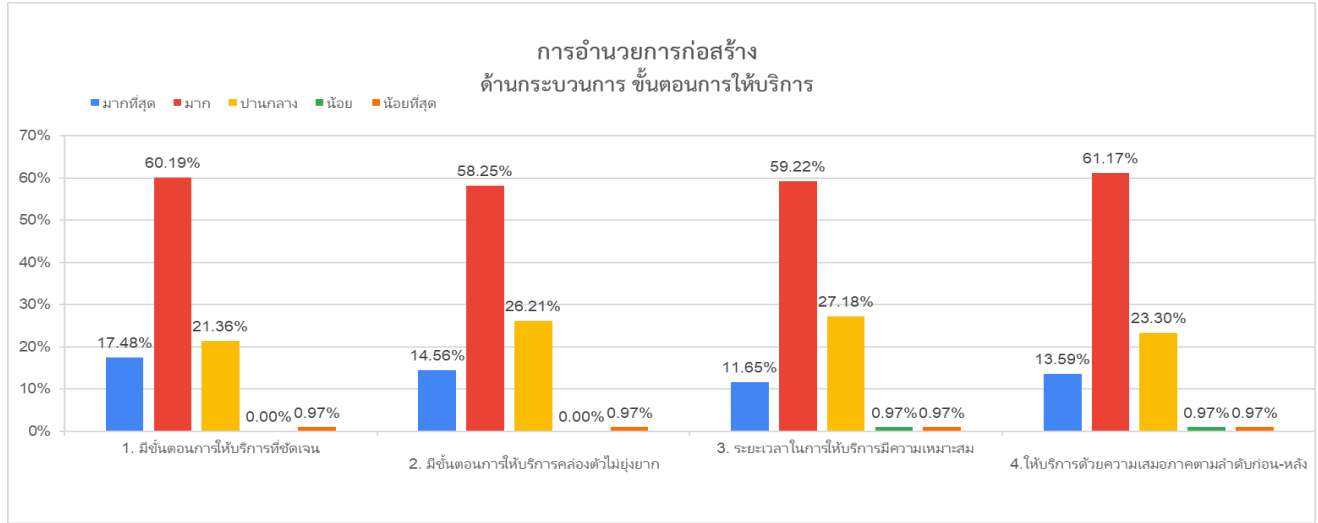
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๗.๑๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๔ รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๙ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๙ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๒

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๓.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อัจฉริยะดี คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๗ รองลงมา คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๙ มีการตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๑ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๑

๓. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๖.๖๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๘ รองลงมา คือ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๙ หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๑ ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, E-mail, Line คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๓ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือโทรสารคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๕

### แผนภูมิ ๓ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกระบวนการ การอำนวยความสะดวกก่อสร้าง

#### แยกตามรายด้าน



ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม

การพัฒนาหลักเกณฑ์ มาตรฐานด้านอาคาร และสภาพแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๑๓ ๑๓.๘๓	๕๓ ๕๖.๓๘	๒๕ ๒๖.๖๐	๒ ๒.๑๓	๑ ๑.๐๖	๓.๘๐	๐.๗๔๒	๗๕.๙๖	มาก
มีขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัวไม่ยุ่งยาก	๑๒ ๑๒.๗๗	๕๓ ๕๖.๓๘	๒๖ ๒๗.๖๖	๒ ๒.๑๓	๑ ๑.๐๖	๓.๗๘	๐.๗๓๕	๗๕.๕๓	มาก
ระยะเวลาในการให้ บริการมีความเหมาะสม	๑๐ ๑๐.๖๔	๕๗ ๖๐.๖๔	๒๓ ๒๔.๔๗	๓ ๓.๑๘	๑ ๑.๐๖	๓.๗๗	๐.๗๒๕	๗๕.๓๒	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๑ ๑๑.๗๐	๕๘ ๖๑.๗๐	๒๑ ๒๒.๓๔	๓ ๓.๑๘	๑ ๑.๐๖	๓.๘๐	๐.๗๒๗	๗๕.๙๖	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๗๙</b>	<b>๐.๗๓๒</b>	<b>๗๕.๖๙</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
ให้บริการด้วยความสุภาพ อัธยาศัยดี	๓๒ ๓๔.๐๔	๔๙ ๕๒.๑๓	๑๓ ๑๓.๘๓	๐	๐	๔.๒๐	๐.๖๖๕	๘๔.๐๔	มาก
มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	๒๘ ๒๙.๗๙	๕๒ ๕๕.๓๒	๑๔ ๑๔.๘๙	๐	๐	๔.๑๕	๐.๖๕๕	๘๒.๙๘	มาก
มีการตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็น	๒๖ ๒๗.๖๖	๕๑ ๕๔.๒๖	๑๗ ๑๘.๐๙	๐	๐	๔.๑๐	๐.๖๗๓	๘๑.๙๑	มาก
ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	๒๖ ๒๗.๖๖	๔๙ ๕๒.๑๓	๑๙ ๒๐.๒๑	๐	๐	๔.๐๗	๐.๖๙๒	๘๑.๔๙	มาก
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>๔.๑๓</b>	<b>๐.๖๗๑</b>	<b>๘๒.๖๑</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>									
หนังสือราชการ	๑๔ ๑๕.๐๕	๕๑ ๕๔.๘๔	๒๗ ๒๙.๐๓	๑ ๑.๐๙	๐	๓.๘๔	๐.๖๘๐	๗๖.๗๗	มาก
โทรศัพท์	๒๒ ๒๓.๙๑	๔๐ ๔๓.๔๘	๒๘ ๓๐.๔๓	๒ ๒.๑๗	๐	๓.๘๙	๐.๗๙๑	๗๗.๘๓	มาก
โทรสาร	๑๐ ๑๑.๓๖	๒๗ ๓๐.๖๘	๓๔ ๓๘.๓๖	๑๒ ๑๓.๖๔	๕ ๕.๖๘	๓.๒๘	๑.๐๒๘	๖๕.๖๘	ปานกลาง
ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, E-mail, Line	๒๖ ๒๘.๒๖	๓๕ ๓๘.๐๔	๒๘ ๓๐.๔๓	๒ ๒.๑๗	๑ ๑.๐๙	๓.๙๐	๐.๘๗๘	๗๘.๐๔	มาก
เจ้าหน้าที่	๒๕ ๒๖.๘๘	๔๕ ๔๘.๓๙	๒๒ ๒๓.๖๖	๑ ๑.๐๘	๐	๔.๐๑	๐.๗๔๔	๘๐.๒๒	มาก
<b>ภาพรวมด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>						<b>๓.๗๘</b>	<b>๐.๘๒๔</b>	<b>๗๕.๗๑</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๕ พบว่า ภาพรวมของของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อมดังนี้

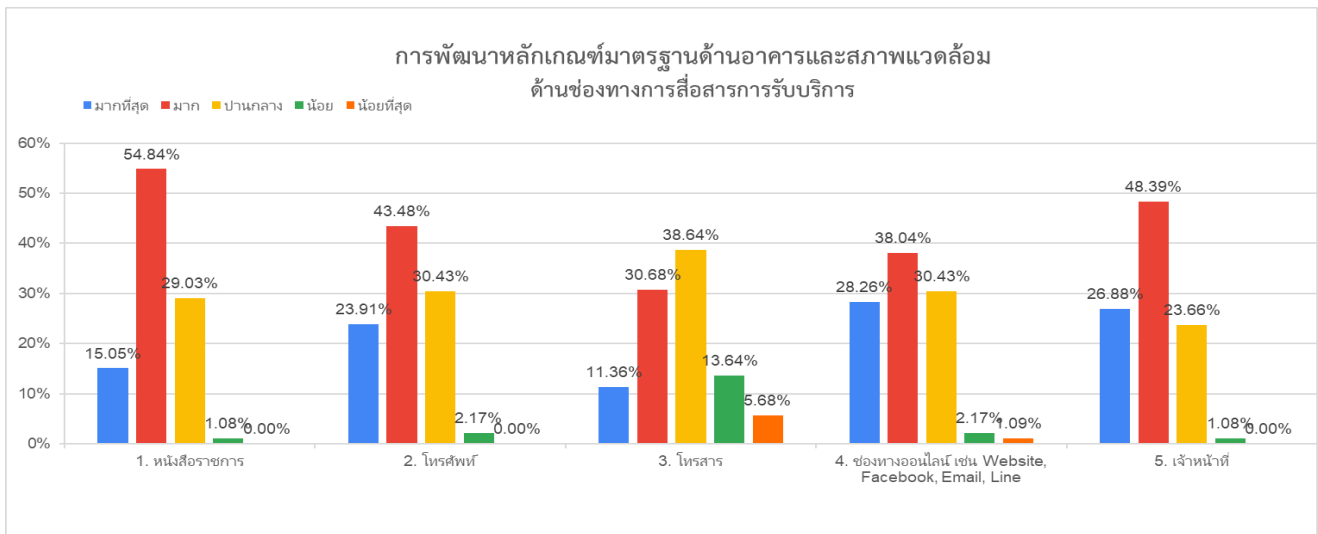
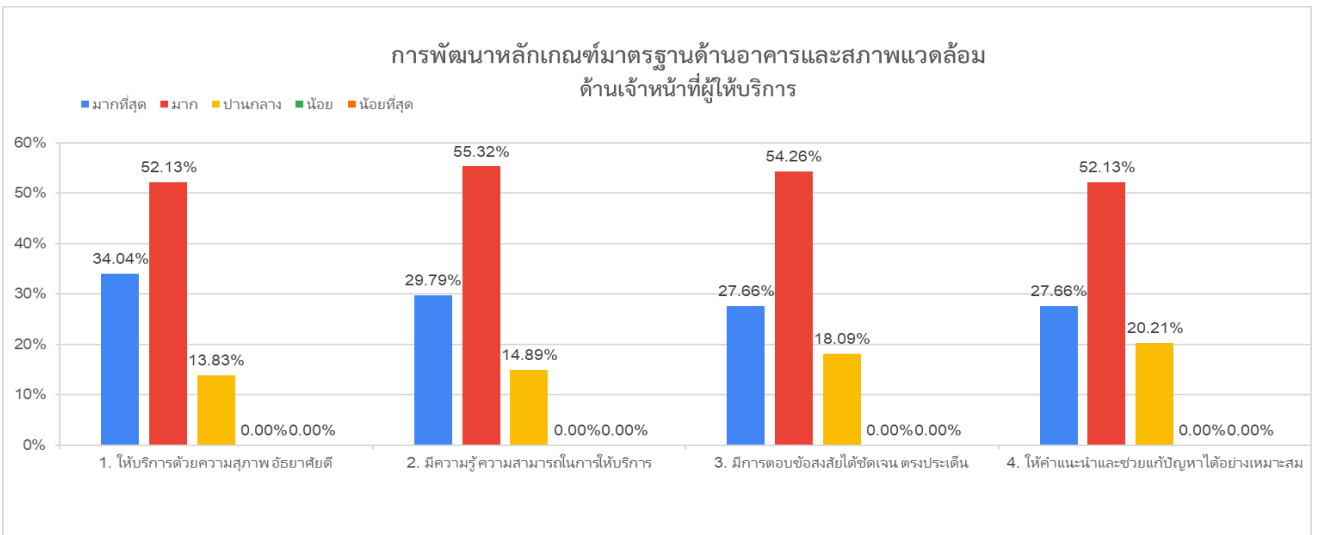
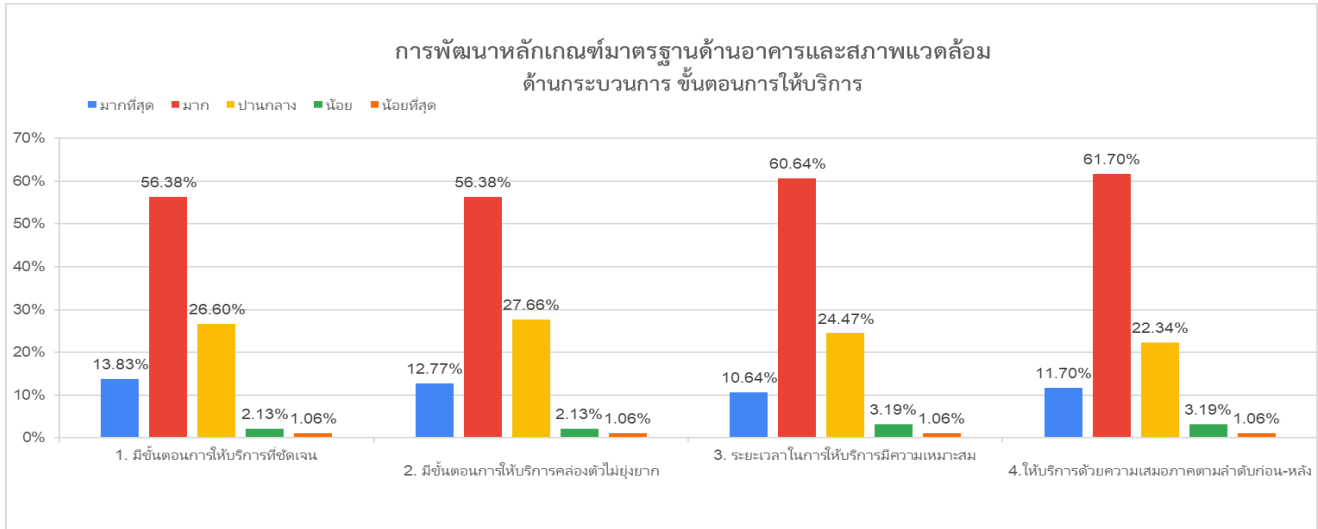
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๕.๖๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๖ รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๖ มีขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๓ ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๒

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๒.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๔ รองลงมา คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๘ มีการตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๑ ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๙

๓. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๕.๗๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๒ รองลงมา คือ ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, E-mail, Line คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๔ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๓ หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๗ ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือโทรสารคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๘



**แผนภูมิ ๔ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกระบวนการ การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม แยกตามรายด้าน**



ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข	๓.๘๘	๗๗.๖๕	พึงพอใจมาก
๒. การออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข	๓.๙๓	๗๘.๖๗	พึงพอใจมาก
๓. การอำนวยการก่อสร้าง	๓.๙๕	๗๙.๑๒	พึงพอใจมาก
๔. การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม	๓.๘๙	๗๘.๐๐	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๙๑</b>	<b>๗๘.๔๑</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกองแบบแผน ประกอบด้วย ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ๔ กระบวนงาน ได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุขการออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การอำนวยการก่อสร้าง การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

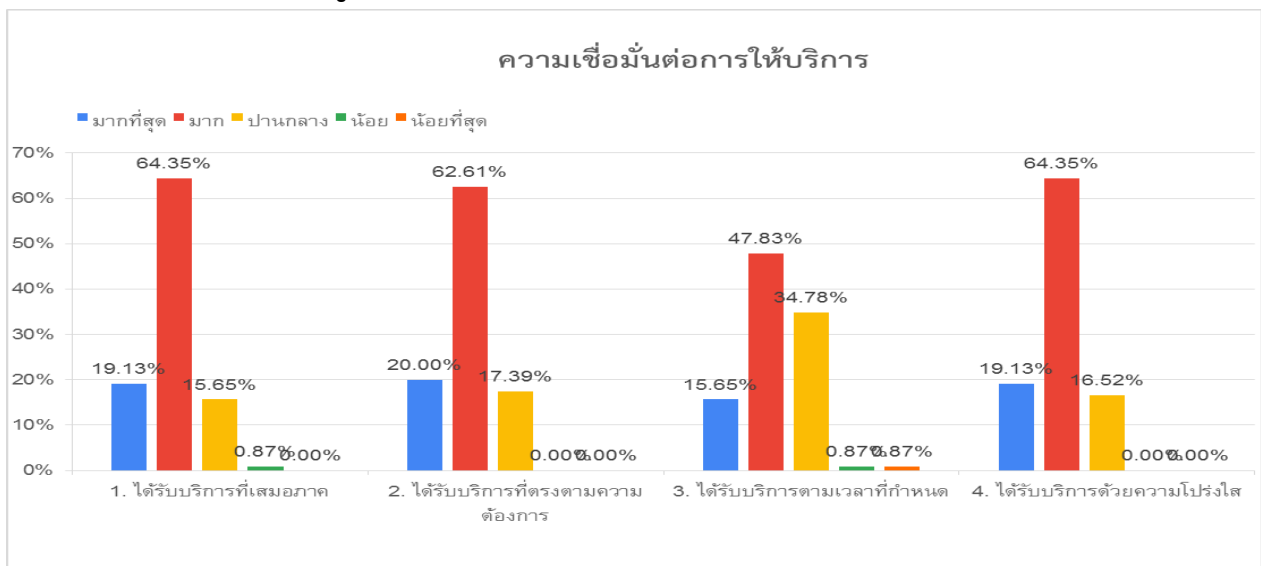
#### ตารางที่ ๗ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ได้รับบริการที่เสมอภาค	๒๒ ๑๙.๑๓	๗๔ ๖๔.๓๕	๑๘ ๑๕.๖๗	๑ ๐.๘๗	๐	๔.๐๒	๐.๖๒๑	๘๐.๓๕	มาก
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๓ ๒๐.๐๐	๗๒ ๖๒.๖๑	๒๐ ๑๗.๓๙	๐	๐	๔.๐๓	๐.๖๑๔	๘๐.๕๒	มาก
ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด	๑๘ ๑๕.๖๕	๕๕ ๔๗.๘๓	๔๐ ๓๔.๗๘	๑ ๐.๘๗	๑ ๐.๘๗	๓.๗๗	๐.๗๕๓	๗๕.๓๐	มาก
ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส	๒๒ ๑๙.๑๓	๗๔ ๖๔.๓๕	๑๙ ๑๖.๕๒	๐	๐	๔.๐๓	๐.๕๙๙	๘๐.๕๒	มาก
<b>ภาพรวมด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ</b>						<b>๓.๙๖</b>	<b>๐.๖๔๗</b>	<b>๗๙.๑๗</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๗ พบว่า ภาพรวมของของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ ๔ กระบวนการ ได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม ในด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. ได้รับบริการที่เสมอภาค พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๕
๒. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๒
๓. ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๐
๔. ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๒

### แผนภูมิ ๕ ผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของกองแบบแผน ประกอบด้วย ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ๔ กระบวนการ ได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง ความเชื่อมั่นมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง ความเชื่อมั่นมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ความเชื่อมั่นปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ความเชื่อมั่นน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

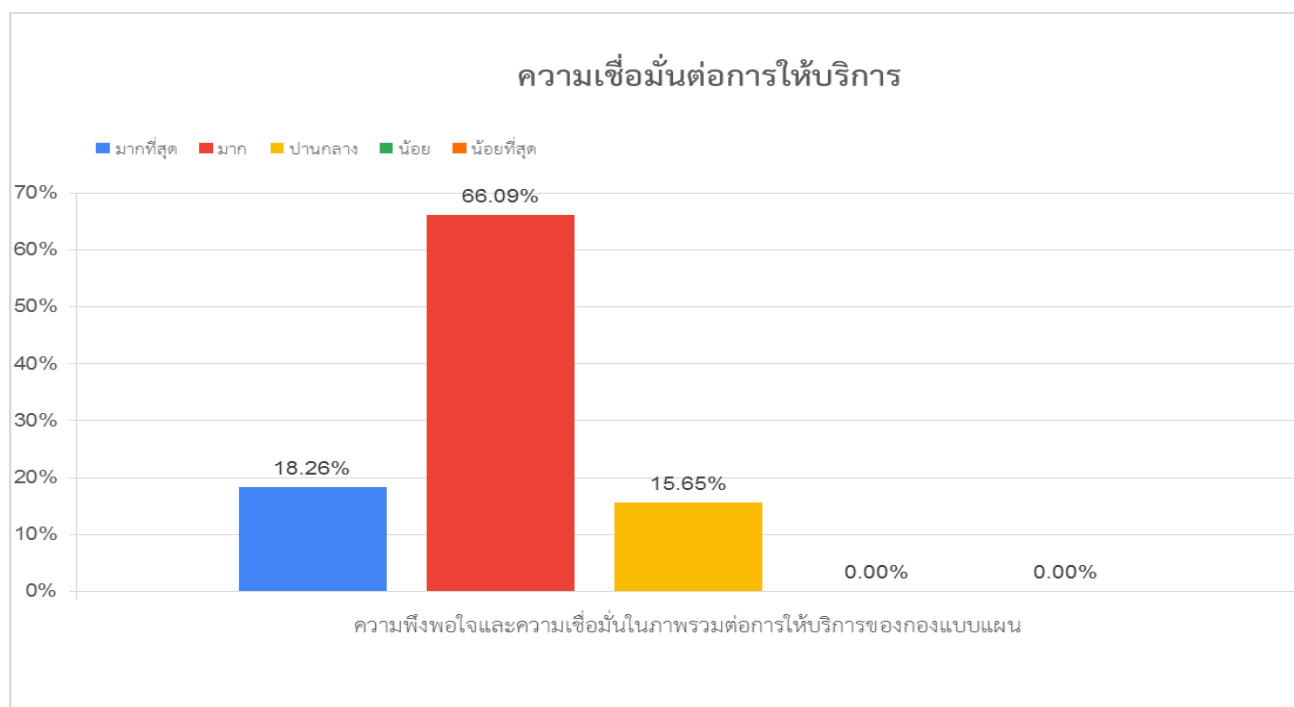
ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของกองแบบแผน	๒๑	๓๖	๑๘	๐	๐	๔.๐๓	๐.๕๘๔	๘๐.๕๒	มาก
ภาพรวมด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม						๔.๐๓	๐.๕๘๔	๘๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๘ พบว่า ภาพรวมของของระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อกระบวนการ ๔ กระบวนการ ได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การอำนวยการก่อสร้าง การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม ในด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของกองแบบแผน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๒

แผนภูมิ ๖ ผลการประเมินค่าความพึงพอใจและความเชื่อมั่นภาพรวม



## ส่วนที่ ๔ ข้อ/ประเด็นความไม่พึงพอใจ

จากแบบประเมินความพึงพอใจ มีผู้ให้ความคิดประเด็นความไม่พึงพอใจ พบว่าได้แสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจ ๔ กระบวนงาน การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข การอำนวยการก่อสร้าง การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อมของกองแบบแผน ซึ่งสามารถจำแนกได้พอสังเขปดังนี้

### การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข

#### ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ๑.๑ ควรลดขั้นตอนในการส่งเอกสาร
- ๑.๒ การให้บริการมีความล่าช้า
- ๑.๓ ขั้นตอนยังไม่ชัดเจน ควรปรับแนวทาง
- ๑.๔ ควรมีการทบทวน ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

#### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย

#### ๓. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ๓.๑ การติดตามเรื่องกับงานธุรการ
- ๓.๒ อยากให้มีเจ้าหน้าที่สแตนด์บายรับโทรศัพท์
- ๓.๓ สามารถติดต่อให้หลายช่องทาง
- ๓.๔ ช่องทางบางช่องทางล่าช้า ได้แก่ การดำเนินการตามลำดับชั้นของหนังสือราชการ
- ๓.๕ บางครั้งการติดต่อประสานงานมีความยุ่งยากในการติดต่อ เช่นส่งหนังสือราชการทาง Fax ไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่หาเอกสารไม่เจอหรือแจ้งว่าไม่ได้รับเอกสาร ทำให้การดำเนินงานมีการล่าช้าไม่ทันเวลา

### การออกแบบก่อสร้างและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข

#### ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ๑.๑ ควรมีคู่มือการขอออกแบบก่อสร้าง
- ๑.๒ ควรมีกระบวนการที่ชัดเจนในการติดต่อประสานงาน และสื่อสาร
- ๓.๓ อยากให้กระบวนการออกแบบจนถึงจัดทำราคากลางใช้เวลาไม่นานมากเกินไปให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลา
- ๓.๔ ควรมีwebให้เช็คได้ว่าคำขอของเราอยู่ในกระบวนการไหนและเมื่อไหร่จะได้รับการตอบ

๓.๕ บางครั้งการติดต่อประสานงานมีความยุ่งยากในการติดต่อ เช่นส่งหนังสือราชการทาง Fax ไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่หาเอกสารไม่เจอหรือแจ้งว่าไม่ได้รับเอกสาร ทำให้การดำเนินงานมีการล่าช้าไม่ทันเวลา

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย

๓. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๓.๑ ควรสื่อสารให้มากๆ

๓.๒ บางครั้งการติดต่อประสานงานมีความยุ่งยากในการติดต่อ เช่นส่งหนังสือราชการทาง Fax ไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่หาเอกสารไม่เจอหรือแจ้งว่าไม่ได้รับเอกสาร ทำให้การดำเนินงานมีการล่าช้าไม่ทันเวลา

**การอำนวยความสะดวก**

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ไม่มี -

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๒.๑ ควรมีเจ้าหน้าที่ในการสนับสนุน ในพื้นที่ ที่ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ด้านงานก่อสร้าง

๒.๒ ต้องการผู้ควบคุมงานที่มีประสบการณ์และมีเวลาในการควบคุมงานก่อสร้าง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนหรือล่าช้าในงานก่อสร้าง

๒.๓ เจ้าหน้าที่ควบคุมงานก่อสร้างกองแบบแผนมีจำนวนน้อย ทำให้ต้องรับผิดชอบงานหลายหน่วยงานทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้าง

๓. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๓.๑ การติดต่อประสานงานบางครั้งมีความยุ่งยาก เช่นส่งหนังสือราชการทาง Fax แล้วแต่ทางเจ้าหน้าที่หาเอกสารไม่เจอหรือแจ้งว่าไม่ได้รับเอกสาร ทำให้การดำเนินงานมีการล่าช้าไม่ทันเวลา

**การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม**

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑.๑ โรงพยาบาลปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้ไม่ครบหรือครอบคลุม

๑.๒ ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจน

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ไม่มี -

๓. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๓.๑ ควรสื่อสารให้มากกว่านี้

**ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ**

๑. ที่ผ่านมามีได้รับความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ด้วยดีตลอดทั้งการช่วยเหลือทางด้านให้คำปรึกษาด้านงานก่อสร้าง การเขียนแบบ
๒. ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และทันเวลา
๓. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน มีผังของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านทำแผนแม่บทที่ชัดเจน
๔. สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง

### กำหนดแนวทางการพัฒนางาน กองแบบแผน

ประเด็น/ด้าน	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
<b>กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>๑. ควรลดขั้นตอนในการส่งเอกสาร</li><li>๒. การให้บริการมีความล่าช้า ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจน</li><li>๓. ควรมีการทบทวน ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</li><li>๔. ควรมีคู่มือการขอแบบงานก่อสร้าง</li><li>๕. ควรมีขั้นตอนกระบวนการที่ชัดเจนในการติดต่อประสานงาน และสื่อสาร</li><li>๖. อยากให้กระบวนการออกแบบจนถึงจัดทำราคากลางใช้เวลาไม่นานเกินไป ให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลา</li><li>๗. ขอให้รวบรวมแบบที่มีการปรับปรุง มาปรับเป็นแบบมาตรฐานกองแบบแผน และเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับ การใช้งานตามขนาดต่าง ๆ</li><li>๘. ควรมี web ให้เช็คได้ว่าคำขอของเราอยู่ในกระบวนการไหน และเมื่อไหร่จะได้รับการตอบ</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ดำเนินการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</li><li>- แจ้งเวียนกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้โรงพยาบาลรับทราบ</li><li>- จัดทำคู่มือการขอแบบก่อสร้าง พร้อมทั้งเผยแพร่คู่มือผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว</li><li>- ทำการปรับปรุงระบบการสื่อสารข้อมูล ให้มีการแจ้งสถานะ/ขั้นตอน ในกระบวนการออกแบบให้กับผู้รับบริการให้ชัดเจน และสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน</li></ul>
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย</li><li>๒. ควรมีเจ้าหน้าที่ในการสนับสนุนในพื้นที่ที่ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ด้านงานก่อสร้าง</li><li>๓. ต้องการผู้ควบคุมงานที่มีประสบการณ์และมีเวลาในการควบคุมงานก่อสร้าง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนหรือล่าช้าในงานก่อสร้าง</li><li>๔. เจ้าหน้าที่ควบคุมงานก่อสร้างกองแบบแผนมีจำนวนน้อย ทำให้ต้องรับผิดชอบงานหลายหน่วยงาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการอาจเนื่องจากปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีจำนวนมาก บางครั้งทำให้ได้รับการบริการที่ล่าช้า</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาในเรื่องการขอกรอบอัตรากำลังของหน่วยงานเพิ่มเติม</li><li>- ดำเนินการวางแผนการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ควบคุมงานก่อสร้างที่บรรจุใหม่ หรือมีระยะเวลาในการทำงานน้อย</li><li>- ให้ผู้ควบคุมงานก่อสร้างที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญคอยกำกับดูแล และสอนงานในระยะแรก</li></ul>
<b>ช่องทางการ สื่อสารการรับ บริการ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>๑. การติดตามเรื่องกับงานธุรการ</li><li>๒. อยากให้มีเจ้าหน้าที่สแตนด์บายรับโทรศัพท์</li><li>๓. ช่องทางบางช่องทางล่าช้า ได้แก่ การดำเนินการตามลำดับขั้นของหนังสือราชการ</li><li>๔. บางครั้งการติดต่อประสานงานมีความยุ่งยากในการติดต่อ เช่น ส่งหนังสือทาง Fax ไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่หาเอกสารไม่เจอหรือแจ้งว่าไม่ได้รับเอกสารทำให้การดำเนินงานมีการล่าช้าไม่ทันเวลา</li><li>๕. ควรสื่อสารให้มากกว่านี้</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- มีการสื่อสารแนวทางการดำเนินงานกับเจ้าหน้าที่สารบรรณให้ชัดเจนรวมถึงมีการกำหนดแบบแผนในการให้บริการของงานสารบรรณให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น</li><li>- แจ้งแนวทางการดำเนินงานด้านสารบรรณให้กับผู้รับบริการของหน่วยงานให้ชัดเจน</li></ul>



ภาคผนวก

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน

หน่วยงาน	กระบวนการงาน	กลุ่มผู้รับบริการ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
กองแบบแผน	๑. การจัดทำแผนแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อม สาธารณสุข	<input type="checkbox"/> โรงพยาบาลศูนย์
	๒. การออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อม สาธารณสุข	<input type="checkbox"/> โรงพยาบาลทั่วไป
	๓. การอำนวยความสะดวกก่อสร้าง	<input type="checkbox"/> โรงพยาบาลชุมชน
	๔. การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและ สภาพแวดล้อม	<input type="checkbox"/> หน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข



### แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจหลักของกองแบบแผนเพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง :โปรดทำเครื่องหมาย  และเติมข้อความลงในช่องว่าง(เฉพาะภารกิจที่หน่วยงานขอรับบริการ)

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. หน่วยงานที่สังกัด(ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- โรงพยาบาลศูนย์
- โรงพยาบาลทั่วไป
- โรงพยาบาลชุมชน
- หน่วยงาน/กรม ในกระทรวงสาธารณสุข
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

2. ท่านได้มีการติดต่อขอรับบริการจากกองแบบแผนในเรื่องใด (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- การจัดทำแผนแม่บท ด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข
- การออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข
- การอำนวยความสะดวกก่อสร้าง
- การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม

3. ท่านสื่อสารการรับบริการผ่านช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- หนังสือราชการ
- โทรศัพท์
- โทรสาร
- ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, Email, Line(โปรดระบุ:.....)
- เจ้าหน้าที่
- อื่นๆ (โปรดระบุ:.....)

**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

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ 4

\*\*\*เลือกตอบเฉพาะหัวข้อภารกิจที่หน่วยงานขอรับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	การจัดทำแผนแม่บท ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม สาธารณสุข					การออกแบบก่อสร้างอาคารและ สภาพแวดล้อมสาธารณสุข					การอำนวยความสะดวกก่อสร้าง					การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้าน อาคารและสภาพแวดล้อม				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>																				
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน																				
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก																				
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม																				
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง																				
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>																				
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี																				
2.2 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ																				
2.3 มีการตอบสนองข้อสงสัยได้ชัดเจน ตรงประเด็น																				
2.4 ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม																				
<b>3. ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ</b>																				
3.1 หนังสือราชการ																				
3.2 โทรศัพท์																				
3.3 โทรสาร																				
3.4 ช่องทางออนไลน์ เช่น Website, Facebook, Email, Line																				
3.5 เจ้าหน้าที่																				

#### 4.ความไม่พึงพอใจ

ภารกิจ	ประเด็นการสำรวจ	ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกองแบบแผนอย่างไร
1.การจัดทำแผนแม่บท ด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ	<hr/> <hr/> <hr/>
2.การออกแบบก่อสร้างอาคารและ สภาพแวดล้อมสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ	<hr/> <hr/> <hr/>
3.การอำนวยการก่อสร้าง	<input type="checkbox"/> ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ	<hr/> <hr/> <hr/>
4.การพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านอาคาร และสภาพแวดล้อม	<input type="checkbox"/> ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านช่องทางการสื่อสารการรับบริการ	<hr/> <hr/> <hr/>

ไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการต่อให้บริการของกองแบบแผน

**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 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
1.3 ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด					
1.4 ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส					

**2. ความไม่เชื่อมั่น**

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่เชื่อมั่น

- ได้รับบริการที่เสมอภาค
- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
- ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด
- ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส
- ไม่มีประเด็นความไม่เชื่อมั่น

**3. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)**

.....

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม** (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของกองแบบแผน					

\*\*\*\*\*

