



รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน
ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้นำเสนอผลการสำรวจตามบริการ/กิจกรรม/ผลงานเป็นภาพรวมที่กองยุทธศาสตร์และแผนงานส่งมอบให้ผู้รับบริการ ดังนี้

๑. งานบริการทั่วไป เช่น การขอใช้ห้องประชุม ,ขอใช้รถยนต์ราชการ ,การสนับสนุนครุภัณฑ์ เป็นต้น
๒. งานพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ
๓. งานพัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายด้านสุขภาพ
๔. งานบริหารแผนเขตสุขภาพพิเศษและสนับสนุนนโยบายผู้บริหารระดับสูง
๕. งานแผนงบประมาณด้านสาธารณสุข
๖. งานติดตามและประเมินผลนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ
๗. งานข้อมูลข่าวสารสุขภาพ เช่น รายงานข้อมูลการเกิด การตาย, ข้อมูลตัวชี้วัด, รหัสสถานพยาบาล, รายงานข้อมูลทรัพยากร, ระบบ GIS Health
๘. งานดิจิทัลสุขภาพ
๙. งานการพัฒนาศักยภาพนักยุทธศาสตร์สาธารณสุข

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ แบ่งประชากร/ผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มๆ และดำเนินการสุ่มประชากร/ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากแบบวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการตามภารกิจหลักของกลุ่ม / ศูนย์ ภายในกองยุทธศาสตร์และแผนงานสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน ของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากรที่มาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่าน google form ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้กาคำตอบ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ เป็นคำถามประเมินค่าแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน	๑
พึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน	๒
พึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน	๓
พึงพอใจมาก	ระดับคะแนน	๔
พึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน	๕

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว มีการคำนวณดังนี้

๑. คำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
๒. คำนวณร้อยละจากค่าเฉลี่ย โดยใช้ (ค่าเฉลี่ย X ๑๐๐) / ๕

๓. ใช้ค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจมากที่สุด โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐
พึงพอใจพอใช้	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐
พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐
พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐
พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวมทุกด้าน

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวมของ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๖ รายละเอียดดังตาราง

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๓.๘๖๓๐ (๗๗.๒๖)	มาก

๒. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานจำแนกตามด้าน

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๖ รายละเอียดดังตาราง

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๒๗๕ (๗๖.๕๕)	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๓.๙๓๑๗ (๗๘.๖๓)	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๔๓๘ (๗๖.๘๘)	มาก
๔. ด้านการให้บริการแยกตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	๓.๘๕๐๘ (๗๗.๐๒)	มาก
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	๓.๘๖๑๑ (๗๗.๒๒)	มาก
สรุปรวมทุกด้าน	๓.๘๖๓๐ (๗๗.๒๖)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม ๔ ตำแหน่ง

สามารถจำแนกรายด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม]	๓๔ (๑๕.๗๔)	๑๑๔ (๕๒.๗๘)	๖๖ (๓๐.๕๖)	๒ (๐.๙๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๓๓๓ (๗๖.๖๗)	มาก
๒. การให้ข้อมูล/ รายละเอียดชัดเจนและ เข้าใจง่าย]	๓๗ (๑๗.๑๓)	๑๑๑ (๕๑.๓๙)	๖๕ (๓๐.๐๙)	๓ (๑.๓๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๔๒๖ (๗๖.๘๕)	มาก
๓. ระยะเวลาในการ ให้บริการเหมาะสม]	๓๓ (๑๕.๒๘)	๑๑๘ (๕๔.๖๓)	๕๖ (๒๕.๙๓)	๘ (๓.๗๐)	๑ (๐.๔๖)	๓.๘๐๕๖ (๗๖.๑๑)	มาก
๔. เอกสาร แบบฟอร์ม เข้าใจง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อมูล	๓๖ (๑๖.๖๗)	๑๑๒ (๕๑.๘๕)	๖๓ (๒๙.๑๗)	๕ (๒.๓๑)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๒๘๗ (๗๖.๕๗)	มาก
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๘๒๗๕ (๗๖.๕๕)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม ๔ ตำแหน่ง

๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	๔๘ (๒๒.๒๒)	๑๒๓ (๕๖.๙๔)	๔๐ (๑๘.๕๒)	๕ (๒.๓๑)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๙๐๗ (๗๙.๘๑)	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวกรวดเร็ว	๔๘ (๒๒.๒๒)	๑๑๑ (๕๑.๓๙)	๕๒ (๒๔.๐๗)	๕ (๒.๓๑)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๓๕๒ (๗๘.๗๐)	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๔๓ (๑๙.๙๑)	๑๒๐ (๕๕.๕๖)	๔๕ (๒๐.๘๓)	๘ (๓.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๑๖๗ (๗๘.๓๓)	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการ ให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	๔๐ (๑๘.๕๒)	๑๑๖ (๕๓.๗๐)	๕๕ (๒๕.๔๖)	๕ (๒.๓๑)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๘๔๓ (๗๗.๖๙)	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						๓.๙๓๑๗ (๗๘.๖๓)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม ๔ ตำแหน่ง

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๙. ความหลากหลายของ ช่องทางการให้บริการ	๓๖ (๑๖.๖๗)	๑๒๖ (๕๘.๓๓)	๔๘ (๒๒.๒๒)	๖ (๒.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๘๘๘ (๗๗.๗๘)	มาก
๑๐. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการ ทันสมัยและทำให้เกิดความ สะดวกมากขึ้น	๔๐ (๑๘.๕๒)	๑๑๕ (๕๓.๒๔)	๕๙ (๒๗.๓๑)	๒ (๐.๙๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๙๓๕ (๗๗.๘๗)	มาก
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอ เป็นต้น	๓๘ (๑๗.๕๙)	๑๐๘ (๕๐.๐๐)	๖๓ (๒๙.๑๗)	๖ (๒.๗๘)	๑ (๐.๔๖)	๓.๘๑๔๘ (๗๗.๓๐)	มาก
๑๒. มีช่องทางให้แสดง ความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ เช่น ตู้แสดง ความคิดเห็น เป็นต้น	๓๕ (๑๖.๒๐)	๑๑๑ (๕๑.๓๙)	๕๙ (๒๗.๓๑)	๙ (๔.๑๗)	๒ (๐.๙๓)	๓.๗๗๗๘ (๗๕.๕๖)	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๘๔๓๘ (๗๗.๗๘)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม ๔ ตำแหน่ง

๔) ด้านการให้บริการแยกตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑๓. การพัฒนายุทธศาสตร์ด้านสุขภาพของกองยุทธศาสตร์และแผน							
๑๓.๑การจัดทำแผนปฏิบัติ ราชการ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๔๔ (๒๐.๓๗)	๑๒๔ (๕๗.๔๑)	๔๕ (๒๐.๘๓)	๓ (๑.๓๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗	มาก
๑๓.๒ การจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยงยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๓๔ (๑๕.๗๔)	๑๒๖ (๕๘.๓๓)	๕๓ (๒๔.๕๔)	๓ (๑.๓๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๘	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑๓.๓ การขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข สู่การปฏิบัติ โดย การมีส่วนร่วมของเครือข่ายนักยุทธศาสตร์สาธารณสุข	๔๓ (๑๙.๙๑)	๑๑๘ (๕๔.๖๓)	๔๘ (๒๒.๒๒)	๗ (๓.๒๔)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๑	มาก
๑๓.๔ ระบบสารสนเทศ Dashboard นโยบายมุ่งเน้นและยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุขมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์	๓๘ (๑๗.๕๙)	๑๒๗ (๕๘.๘๐)	๔๗ (๒๑.๗๖)	๔ (๑.๘๕)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๒	มาก
รวม	๓๙.๗๕	๑๒๓.๗๕	๔๘.๒๕	๔.๒๕	๐.๐๐	๓.๙๒	มาก
๑๔. การพัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายด้านสุขภาพของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน							
๑๔.๑ นโยบายมุ่งเน้นของผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๔๖ (๒๑.๓๐)	๑๑๗ (๕๔.๑๗)	๕๓ (๒๔.๕๔)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗	มาก
๑๔.๒ แนวทางการขับเคลื่อนระบบสุขภาพ	๔๖ (๒๑.๓๐)	๑๑๓ (๕๒.๓๑)	๕๖ (๒๕.๙๓)	๑ (๐.๔๖)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๔	มาก
๑๔.๓ แผนบูรณาการขับเคลื่อนสุขภาพ	๔๑ (๑๘.๙๘)	๑๑๒ (๕๑.๘๕)	๖๑ (๒๘.๒๔)	๒ (๐.๙๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๙	มาก
๑๔.๔ การพัฒนาระบบคำตอบแทนและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสาธารณสุข	๓๔ (๑๕.๗๔)	๑๐๕ (๔๘.๖๑)	๖๑ (๒๘.๒๔)	๑๒ (๕.๕๖)	๔ (๑.๘๕)	๓.๗๑	มาก
๑๔.๕ การดำเนินงานองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-๔T	๔๐ (๑๘.๕๒)	๑๐๕ (๔๘.๖๑)	๖๔ (๒๙.๖๓)	๔ (๑.๘๕)	๓ (๑.๓๙)	๓.๘๑	มาก
รวม	๔๑.๔๐	๑๑๐.๔๐	๕๙.๐๐	๓.๘๐	๑.๔๐	๓.๘๖	มาก
๑๕. การบริหารแผนเขตสุขภาพพิเศษและสนับสนุนนโยบายผู้บริหารระดับสูง							
๑๕.๑ การจัดทำคำขอบริหารงบประมาณและจัดสรรงบประมาณของงานสาธารณสุขชายแดน	๓๑ (๑๔.๓๕)	๑๐๙ (๕๐.๔๖)	๗๐ (๓๒.๔๑)	๓ (๑.๓๙)	๓ (๑.๓๙)	๓.๗๕	มาก
๑๕.๒ การจัดประชุมผู้บริหารระดับสูง กระทรวงสาธารณสุข	๓๙ (๑๘.๐๖)	๑๑๑ (๕๑.๓๙)	๖๒ (๒๘.๗๐)	๒ (๐.๙๓)	๒ (๐.๙๓)	๓.๘๕	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑๕.๓ การจัดประชุม สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค	๓๙ (๑๘.๐๖)	๑๑๓ (๕๒.๓๑)	๕๙ (๒๗.๓๑)	๓ (๑.๓๙)	๒ (๐.๙๓)	๓.๘๕	มาก
รวม	๓๖.๓๓	๑๑๑.๐๐	๖๓.๖๗	๒.๖๗	๒.๓๓	๓.๘๒	มาก
๑๖. การจัดทำคำของบประมาณและจัดสรรงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข							
๑๖.๑ การจัดทำแผน/ผลการ จัดสรรงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๖ (๑๖.๖๗)	๑๐๖ (๔๙.๐๗)	๖๘ (๓๑.๔๘)	๔ (๑.๘๕)	๒ (๐.๙๓)	๓.๗๙	มาก
๑๖.๒ การจัดทำคำขอ งบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของกระทรวงสาธารณสุข	๓๗ (๑๗.๑๓)	๑๑๐ (๕๐.๙๓)	๖๖ (๓๐.๕๖)	๑ (๐.๔๖)	๒ (๐.๙๓)	๓.๘๓	มาก
๑๖.๓ การจัดทำคำขอ งบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข	๓๕ (๑๖.๒๐)	๑๐๙ (๕๐.๔๖)	๖๘ (๓๑.๔๘)	๒ (๐.๙๓)	๒ (๐.๙๓)	๓.๘๐	มาก
๑๖.๔ บริหารจัดการระบบ e-Budgeting	๓๑ (๑๔.๓๕)	๑๐๘ (๕๐.๐๐)	๗๑ (๓๒.๘๗)	๔ (๑.๘๕)	๒ (๐.๙๓)	๓.๗๕	มาก
รวม	๓๖.๓๓	๑๑๑.๐๐	๖๓.๖๗	๒.๖๗	๒.๓๓	๓.๘๒	มาก
๑๗. การติดตามและประเมินผลนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน							
๑๗.๑ รายงานการ ประเมินผลแผนปฏิบัติ ราชการกระทรวงสาธารณสุข สู่ความเป็นเลิศ ๔ เรื่อง	๔๑ (๑๘.๙๘)	๑๒๒ (๕๖.๔๘)	๔๙ (๒๒.๖๙)	๓ (๑.๓๙)	๑ (๐.๔๖)	๓.๙๒	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑๗.๒ การขับเคลื่อนการพัฒนาโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช โรงพยาบาลชุมชน เฉลิมพระเกียรติ โครงการหลวง โครงการพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง และโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	๔๐ (๑๘.๕๒)	๑๑๘ (๕๔.๖๓)	๕๔ (๒๕.๐๐)	๓ (๑.๓๙)	๑ (๐.๔๖)	๓.๘๙	มาก
รวม	๔๐.๕๐	๑๒๐.๐๐	๕๑.๕๐	๓.๐๐	๑.๐๐	๓.๙๑	มาก
๑๘. การพัฒนาข้อมูลข่าวสารสุขภาพของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน							
๑๘.๑ การจัดทำฐานข้อมูลการเกิด-ตาย	๓๑ (๑๔.๓๕)	๑๑๘ (๕๔.๖๓)	๖๔ (๒๙.๖๓)	๓ (๑.๓๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๒	มาก
๑๘.๒ ข้อมูลสาเหตุการตาย	๓๕ (๑๖.๒๐)	๑๑๐ (๕๐.๙๓)	๖๘ (๓๑.๔๘)	๓ (๑.๓๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๒	มาก
๑๘.๓ การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข	๔๓ (๑๙.๙๑)	๑๑๙ (๕๕.๐๙)	๕๐ (๒๓.๑๕)	๔ (๑.๘๕)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๓	มาก
๑๘.๔ ระบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข (Health KPI)	๔๓ (๑๙.๙๑)	๑๒๒ (๕๖.๔๘)	๔๗ (๒๑.๗๖)	๓ (๑.๓๙)	๑ (๐.๔๖)	๓.๙๔	มาก
๑๘.๕ ระบบข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ทรัพยากรสุขภาพบนอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบ http://gishealth.moph.go.th/healthmap/index.php หรือ GIS Health]	๓๙ (๑๘.๐๖)	๑๑๘ (๕๔.๖๓)	๕๓ (๒๔.๕๔)	๔ (๑.๘๕)	๒ (๐.๙๓)	๓.๘๗	มาก
รวม	๓๘.๒๐	๑๑๗.๔๐	๕๖.๔๐	๓.๔๐	๐.๖๐	๓.๘๘	มาก
๑๙. การพัฒนาระบบดิจิทัลสุขภาพ							
๑๙.๑ การพัฒนาระบบสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๓๖ (๑๖.๖๗)	๑๐๕ (๔๘.๖๑)	๖๘ (๓๑.๔๘)	๕ (๒.๓๑)	๒ (๐.๙๓)	๓.๗๘	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑๙.๒ การพัฒนาคุณภาพ โครงสร้างมาตรฐานข้อมูล ด้านสุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข (๔๓ แห่ง)	๓๗ (๑๗.๑๓)	๑๑๓ (๕๒.๓๑)	๕๙ (๒๗.๓๑)	๕ (๒.๓๑)	๒ (๐.๙๓)	๓.๘๒	มาก
รวม	๓๖.๕๐	๑๐๙.๐๐	๖๓.๕๐	๕.๐๐	๒.๐๐	๓.๘๐	มาก
๒๐. การพัฒนาศักยภาพนักยุทธศาสตร์สาธารณสุข							
๒๐.๑ การพัฒนาศักยภาพนัก ยุทธศาสตร์สาธารณสุขของ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เช่น การจัดการอบรม หลักสูตรการพัฒนาความ เชี่ยวชาญด้านนโยบายและ ยุทธศาสตร์สุขภาพ (Health Policy & Strategy Training Program : HPT)	๔๒ (๑๙.๔๔)	๑๐๘ (๕๐.๐๐)	๕๘ (๒๖.๘๕)	๖ (๒.๗๘)	๒ (๐.๙๓)	๓.๘๔	มาก
๒๐.๒ การพัฒนาศักยภาพ บุคลากรการเปลี่ยนผ่าน ระบบบริการสุขภาพดิจิทัล (Digital Health Transformation) ของ กระทรวงสาธารณสุข	๓๙ (๑๘.๐๖)	๑๐๗ (๔๙.๕๔)	๖๓ (๒๙.๑๗)	๕ (๒.๓๑)	๒ (๐.๙๓)	๓.๘๑	มาก
รวม	๔๐.๕๐	๑๐๗.๕๐	๖๐.๕๐	๕.๕๐	๒.๐๐	๓.๘๓	มาก
สรุปภาพรวมด้านการ ให้บริการแยกตามภารกิจ หลักของหน่วยงาน	๓๘.๔๙	๑๑๓.๔๑	๕๘.๘๘	๓.๘๐	๑.๔๒	๓.๙๒	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม ๒ ตำแหน่ง

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๒๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วนไม่ผิดพลาด	๓๑ (๑๔.๓๕)	๑๒๔ (๕๗.๔๑)	๕๘ (๒๖.๘๕)	๒ (๐.๙๓)	๑ (๐.๔๖)	๓.๘๔๒๖ (๗๖.๘๕)	มาก
๒๒. ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	๓๕ (๑๖.๒๐)	๑๒๓ (๕๖.๙๔)	๕๔ (๒๕.๐๐)	๓ (๑.๓๙)	๑ (๐.๔๖)	๓.๘๗๐๔ (๗๗.๔๑)	มาก
๒๓. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๓๗ (๑๗.๑๓)	๑๑๙ (๕๕.๐๙)	๕๖ (๒๕.๙๓)	๓ (๑.๓๙)	๑ (๐.๔๖)	๓.๘๗๐๔ (๗๗.๔๑)	มาก
รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม						๓.๘๖๑๑ (๗๗.๒๖)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม ๔ ตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ

- มีการส่งข้อมูลให้โรงพยาบาลชุมชนน้อยมาก ไม่เคยรับรู้โดยเฉพาะข้อมูลดิจิทัล และ KPI ที่ข้อมูลไม่มีการ update ทั้งที่เป็นหน่วยงานที่เป็นต้นเรื่องกำหนดและประเมินจากระบบรายงานที่ส่งจากส่วนภูมิภาค
- บุคลากรบางกลุ่มงาน โทรไปประสานงานขอข้อมูลหรือสอบถามบางเรื่อง แล้วพูดจาไม่ค่อยดีเท่าที่ควร (ในมุมมองที่เป็นผู้รับบริการคิดว่าไม่ควรพูดให้ได้ยิน)
- โดยภาพรวมจะมีความประทับใจในการทำงานร่วมกับกองยุทธศาสตร์และแผนงาน อย่างไรก็ตามในส่วนของหัวหน้างาน M&E ควรมีความเป็นมิตรในการทำงานร่วมกับเครือข่ายในแต่ละหน่วยงานให้มากกว่านี้ ควรหัดรับฟังความเห็นของผู้อื่นให้มากขึ้น จะทำให้ภาคีเครือข่ายสามารถทำงานร่วมกับงาน M&E ของกระทรวงได้อย่างราบรื่น
- ควรมีการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาความเชี่ยวชาญด้านนโยบายและยุทธศาสตร์สุขภาพอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อสร้างระบบการพัฒนานักยุทธศาสตร์อย่างยั่งยืนต่อไป
- ควรปรับปรุงพัฒนา website ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทและขอบเขตของหน่วยงานได้โดยสะดวก และมีข้อมูลที่ตอบความต้องการของ stakeholders ให้มากขึ้น
- ควรบูรณาการการติดตามผลตัวชี้วัดกระทรวงกับกรมต่างๆ เพื่อลดการจัดทำข้อมูลส่งกองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยในไตรมาส ๒ ต้องรายงานเรื่องเดียวกันส่งโครงการสำคัญทางอีเมล ส่งบันทึก และรายงานในระบบ health kpi
- ต้องการให้มีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทั้งแบบ onsite และ online
- ควรจะมีการเผยแพร่ข้อสั่งการต่าง ๆ ในการประชุม ที่เกี่ยวข้องกับภูมิภาคในการรับทราบและดำเนินการด้วย

ภาคผนวก

ภาคผนวก

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ ผลงานของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖


พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๘.๐๖) อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี (ร้อยละ ๓๓.๘๐) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๗.๗๑) หน่วยงานที่ร่วมตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (ร้อยละ ๕๐.๔๖) ประเภทผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากเป็นบุคลากรสายวิชาการ (ร้อยละ ๕๘.๓๓) ช่องทางที่ได้รับการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด คือ ทางโทรศัพท์ (ร้อยละ ๓๒.๘๖) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๙	๓๑.๙๔
หญิง	๑๔๗	๖๘.๐๖
รวม	๒๑๖	๑๐๐
อายุ		
น้อยกว่า ๒๖ ปี	๓	๑.๓๙
๒๖ - ๓๕ ปี	๗๓	๓๓.๘๐
๓๖ - ๔๕ ปี	๕๙	๒๗.๖๑
๔๖ - ๕๕ ปี	๖๒	๒๘.๗๐
๕๖ ปีขึ้นไป	๑๙	๘.๘๐
รวม	๒๑๖	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๙๓
ปริญญาตรี	๑๒๔	๕๗.๔๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๙๐	๔๑.๖๖
รวม	๒๑๖	๑๐๐
หน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจ		
หน่วยงานส่วนกลาง สป.	๔๐	๑๘.๕๒
กรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๕	๑๖.๒๐
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑๐๙	๕๐.๔๖
สำนักงานเขตสุขภาพ	๑๕	๖.๙๕
อื่น ๆ	๑๗	๗.๘๗
รวม	๒๑๖	๑๐๐

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/ กิจกรรม/ ผลงานของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของผู้ตอบแบบสำรวจ		
ผู้บริหาร	๑๒	๕.๕๖
บุคลากรสายวิชาการ	๑๒๖	๕๘.๓๓
บุคลากรสายสนับสนุน	๗๓	๓๓.๘๐
อื่น ๆ	๕	๒.๓๑
รวม	๒๑๖	๑๐๐
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ใช้บริการจากกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (บ้อยที่สุด)		
ติดต่อด้วยตนเอง	๒๔	๑๐.๖๑
ผ่านทางโทรศัพท์	๗๑	๓๒.๘๖
ผ่านทางโทรสาร	๒	๑.๑๓
เว็บไซต์กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๔๘	๒๒.๑๒
ผ่านทาง LINE Official Account	๓๒	๑๔.๖๗
ผ่านทาง Facebook	๔	๒.๔๘
ผ่าน e-mail	๒๙	๑๓.๐๙
อื่น ๆ	๖	๒.๘๓
รวม	๒๑๖	๑๐๐



**งานแผนและพัฒนาคุณภาพองค์กร
กลุ่มภารกิจอำนวยการ
0 2590 2215 / 0 2590 2310
E-Mail : spd.booffice2215@gmail.com**

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน
ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

หัวข้อ: งานแผนและพัฒนาคุณภาพองค์กร

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

หัวข้อ: ๑. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวศุทธิกา อารีย์)

ตำแหน่งจ่าหน้าดำเนินงานด้านวิเคราะห์นโยบาย

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

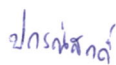


(นายชาญชัย ภูวงษ์)

ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



นาย ปกรณ์ศักดิ์ อุไรประเสริฐ

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖