

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ

2565

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงาน
และการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย



กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
กุมภาพันธ์ 2566

คำนำ

กรมอนามัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย พ.ศ. 2565 โดยประสานความร่วมมือกับศูนย์อนามัยทั้ง 12 แห่ง ที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย ให้นำส่งข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจดังกล่าวให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย เพื่อรวบรวมวิเคราะห์ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมกรมอนามัย ซึ่งผลการสำรวจที่ได้นี้กรมอนามัยจะนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อการวางแผน พัฒนา ติดตาม และปรับปรุงระบบการทำงานของกรมอนามัย ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองตรงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยให้มากยิ่งขึ้น

จึงขอให้ศูนย์อนามัยทุกแห่ง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลผลการสำรวจครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์และปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ขอขอบคุณศูนย์อนามัย เครือข่าย ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และหวังว่า จะได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานและทุกท่านในโอกาสต่อไป

กรมอนามัย
กุมภาพันธ์ 2566

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ระยะเวลาดำเนินงาน	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วิธีการศึกษา	4
2.1 วิธีการสำรวจ	4
2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
2.3 เครื่องมือในการสำรวจ	6
2.4 การประมวลผลข้อมูล	6
บทที่ 3 วิเคราะห์ผลการสำรวจ.....	8
3.1 ผลการสำรวจ	8
3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	8
ภาคผนวก	12

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ.....	4
ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการส่งแบบสำรวจข้อมูล C/SH.....	5
ภาพที่ 2.3 แสดงขั้นตอนการสรุปผลข้อมูลจากการสำรวจ.....	6
ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน.....	9
ภาพที่ 3.2 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน.....	9
ภาพที่ 3.3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์.....	10
ภาพที่ 3.4 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์.....	10
ภาพที่ 3.5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน.....	10
ภาพที่ 3.6 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน.....	10
ภาพที่ 3.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์.....	11
ภาพที่ 3.8 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์.....	11

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงเขตพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 1 - 12.....	2
ตารางที่ 2.1 แสดงรูปแบบการแปลผลข้อมูลความพึงพอใจ.....	6
ตารางที่ 2.2 แสดงรูปแบบการแปลผลข้อมูลความไม่พึงพอใจ.....	7
ตารางที่ 3.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในภาพรวมของกรมอนามัย.....	8

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจในการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพดี โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยง ต่อสุขภาพ และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี รวมทั้งการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนมีความรู้และทักษะในการดูแลตนเอง ครอบครัวและชุมชน ตลอดจนสนับสนุนให้หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีส่วนร่วมในการสร้างเสริม สุขภาพและจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพดีโดยถ้วนหน้า

กรมอนามัยมีความมุ่งมั่นตั้งใจดำเนินการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวสู่ระบบ ราชการ 4.0 ตอบสนองสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งการเปลี่ยนแปลงตาม โครงสร้างของประชากร องค์ความรู้ และเทคโนโลยี รวมถึงพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตราที่ 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและ ทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความ ต้องการของประชาชน” และนโยบายรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของ หน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) โดยมีรายละเอียดในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการ ประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็ว และนำมาใช้สร้างนวัตกรรมบริการที่แตกต่าง มีการวางแผนในการตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และมีการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์บนพื้นฐานความต้องการของประชาชน

กรมอนามัยเห็นความสำคัญของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงได้พัฒนาระบบการสำรวจความ พึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ ของกรมอนามัย เพื่อสร้างฐานข้อมูลในการวางแผน พัฒนา ติดตาม และปรับปรุงระบบการทำงานของ หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์กรมอนามัย
- 2) เพื่อรับทราบข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสร้างฐานข้อมูลในการวางแผน พัฒนา ติดตาม และ ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1) พื้นที่เก็บข้อมูล

ตารางที่ 1.1 แสดงเขตพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 1 - 12

หน่วยงาน	พื้นที่ที่รับผิดชอบ	
ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่	8 จังหวัด	เชียงราย เชียงใหม่ น่าน พะเยา แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน
ศูนย์อนามัยที่ 2 พิษณุโลก	5 จังหวัด	พิษณุโลก สุโขทัย ตาก อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์
ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์	5 จังหวัด	กำแพงเพชร ชัยนาท นครสวรรค์ พิจิตร อุทัยธานี
ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	8 จังหวัด	นนทบุรี นครนายก ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง
ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี	8 จังหวัด	กาญจนบุรี นครปฐม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม สุพรรณบุรี
ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี	8 จังหวัด	จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด ปราจีนบุรี ระยอง สระแก้ว สมุทรปราการ
ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น	4 จังหวัด	กาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด
ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี	7 จังหวัด	นครพนม บึงกาฬ เลย สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู อุตรธานี
ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา	4 จังหวัด	ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์
ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	5 จังหวัด	มุกดาหาร ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี อำนาจเจริญ
ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช	7 จังหวัด	กระบี่ ชุมพร นครศรีธรรมราช พังงา ภูเก็ต ระนอง สุราษฎร์ธานี
ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา	7 จังหวัด	ตรัง นราธิวาส ปัตตานี พัทลุง ยะลา สงขลา สตูล

2) กลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการบูรณาการและขับเคลื่อนงานของกรมอนามัยในระดับพื้นที่ของศูนย์อนามัยที่ 1 - 12 ประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการ (Customer : C)

1.1 ประชาชนทุกกลุ่มวัย แบ่งเป็น 4 กลุ่มวัย ได้แก่ กลุ่มสตรีและเด็กปฐมวัย กลุ่มวัยเรียนและวัยรุ่น กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบาง

1.2 ผู้ประกอบการ/กลุ่มกิจกรรม (Setting) ต่างๆ ที่นำมาตรฐานกรมไปใช้ ได้แก่ โรงพยาบาล ศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียน องค์กรในชุมชน (ชมรม สมาคมต่างๆ) วัดส่งเสริมสุขภาพ สถานประกอบการ ผู้ประกอบการออนไลน์

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Stakeholder : SH)

2.1 หน่วยงานหรือองค์กรในภาคส่วนสาธารณสุข ได้แก่ เขตสุขภาพ สสจ. รพศ./รพท./รพช./รพ. สต. สป.สช. สช. สสส.

2.2 หน่วยงานหรือองค์กรนอกภาคส่วนสาธารณสุข ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ กระทรวงอื่นๆ

2.3 คณะกรรมการหรือกลไกขับเคลื่อนทุกระดับที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัด (คสจ.) คณะกรรมการสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) คณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น คณะกรรมการควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหาร สำหรับทารกและเด็กเล็ก

1.4 ระยะเวลาดำเนินงาน

พฤษภาคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2566

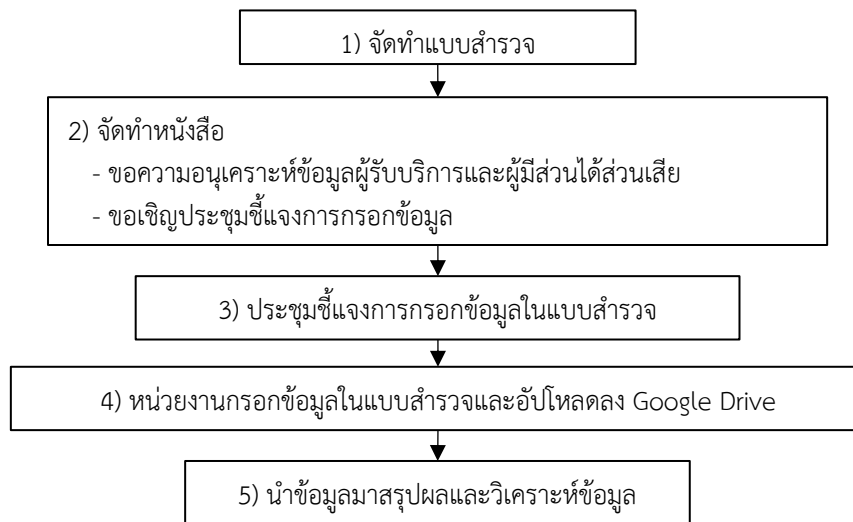
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถนำมาใช้ออกแบบและปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) กรมอนามัยมีฐานข้อมูลและสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการวางแผน พัฒนา ติดตาม และปรับปรุงระบบการทำงานของกรมอนามัย

บทที่ 2 วิธีการศึกษา

2.1 วิธีการสำรวจ



ภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ขั้นตอนการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย **ขั้นตอนที่ 1** จัดทำแบบสำรวจ ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยรายคลัสเตอร์ จำนวน 5 คลัสเตอร์ **ขั้นตอนที่ 2** จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและขอเชิญประชุมชี้แจงการกรอกข้อมูลดังกล่าว **ขั้นตอนที่ 3** ประชุมชี้แจงการกรอกข้อมูลลงในแบบสำรวจ โดยชี้แจงรูปแบบการกรอกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบและสามารถสอบถามข้อคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสำรวจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของหน่วยงานเข้าใจในทิศทางเดียวกัน **ขั้นตอนที่ 4** หน่วยงานกรอกแบบสำรวจและอัปโหลดแบบสำรวจลง Google Drive ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด โดยหน่วยงานนำข้อมูลจากการสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการของศูนย์อนามัยมาสรุปในภาพรวมของหน่วยงาน และกรอกข้อมูลแยกตามคลัสเตอร์ลงในแบบสำรวจ และ **ขั้นตอนที่ 5** ส่วนกลางนำข้อมูลมาสรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยส่วนพัฒนาระบบบริหารนำข้อมูลผลการสำรวจของศูนย์อนามัย 1 - 12 มาคัดกรองข้อมูล สรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูลออกมาในภาพรวมของกรมอนามัย (ภาพที่ 2.1)

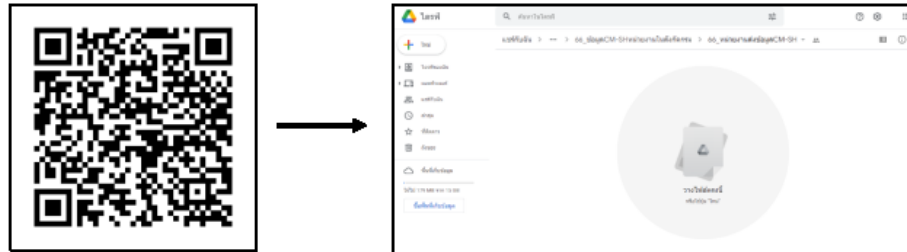
2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.1 ศูนย์อนามัยที่ 1 - 12 จำนวน 12 หน่วยงาน ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการของศูนย์อนามัย ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขตความรับผิดชอบ

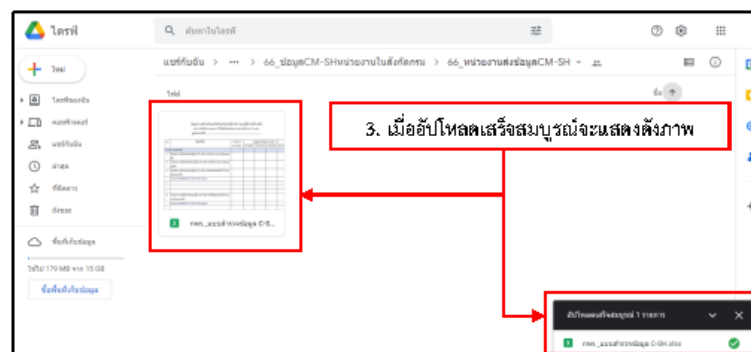
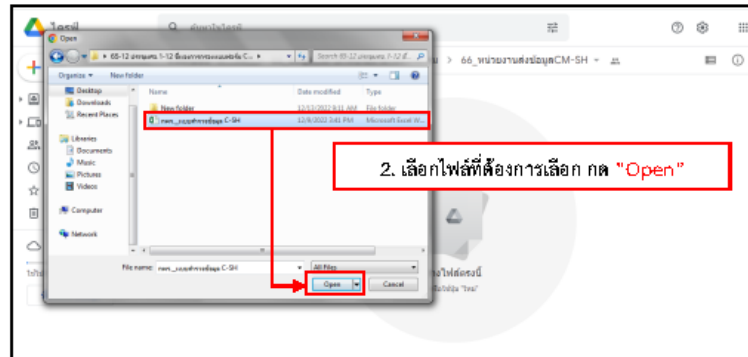
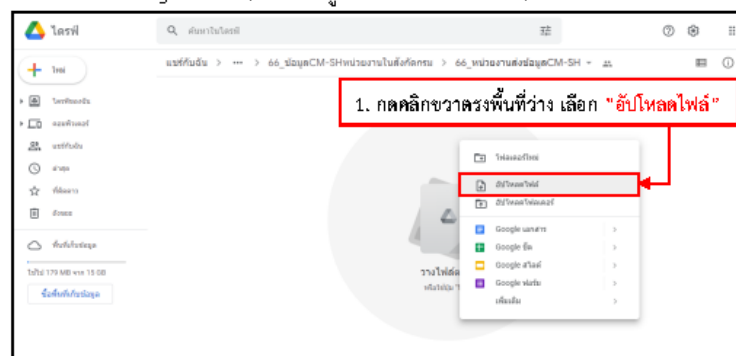
2.2.2 ศูนย์อนามัยที่ 1 - 12 เก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล สรุปผลจากการสำรวจลงในแบบสำรวจ และนำเข้าข้อมูลผ่าน Google Drive ตามขั้นตอน (ภาพที่ 2.2)

ขั้นตอนการส่งแบบสำรวจข้อมูล C/SH

1. ตั้งชื่อไฟล์เป็น "ชื่อหน่วยงาน_แบบสำรวจข้อมูล C-SH" เช่น กพร._แบบสำรวจข้อมูล C-SH
2. สแกน QR Code เพื่ออัปโหลดไฟล์ Excel
(https://drive.google.com/drive/folders/1uGAjg8DDKJOrA5u6aypW5ybzc2pOvwk?usp=share_link)



3. อัปโหลดไฟล์ Excel ลงใน Google Drive (ลงชื่อเข้าสู่ระบบก่อนการอัปโหลด)



ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการส่งแบบสำรวจข้อมูล C/SH

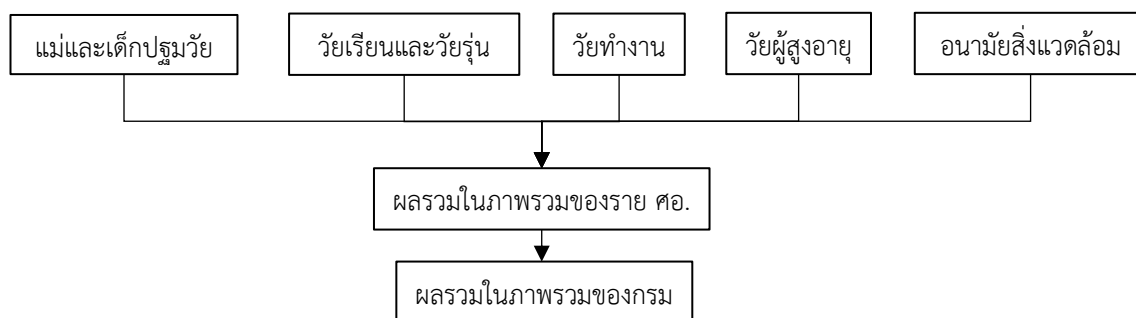
2.3 เครื่องมือในการสำรวจ

แบบสำรวจจำนวน 8 ข้อ แยกตามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการใช้ผลิตภัณฑ์ของ 5 คลัสเตอร์ ได้แก่ สตรีและเด็กปฐมวัย วัยเรียนและวัยรุ่น วัยทำงาน ผู้สูงอายุ และอนามัยสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ข้อคำถามดังนี้

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน
- 2) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์
- 4) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์
- 5) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน
- 6) ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน
- 7) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์
- 8) ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์

2.4 การประมวลผลข้อมูล

1) การสรุปผลข้อมูล



ภาพที่ 2.3 แสดงขั้นตอนการสรุปผลข้อมูลจากการสำรวจ

2) การแปลผลข้อมูลความพึงพอใจ

ตารางที่ 2.1 แสดงรูปแบบการแปลผลข้อมูลความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
มากที่สุด	5	4.01 – 5.00	81.00 – 100.00
มาก	4	3.01 – 4.00	61.00 – 80.00
ปานกลาง	3	2.01 – 3.00	41.00 – 60.00
น้อย	2	1.01 – 2.00	21.00 – 40.00
น้อยที่สุด	1	0.01 – 1.00	1.00 – 20.00

3) การแปลผลข้อมูลความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 2.2 แสดงรูปแบบการแปลผลข้อมูลความไม่พึงพอใจ

ระดับความไม่พึงพอใจ	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
มากที่สุด	5	4.01 – 5.00	81.00 – 100.00
มาก	4	3.01 – 4.00	61.00 – 80.00
ปานกลาง	3	2.01 – 3.00	41.00 – 60.00
น้อย	2	1.01 – 2.00	21.00 – 40.00
น้อยที่สุด	1	0.01 – 1.00	1.00 – 20.00

บทที่ 3 วิเคราะห์ผลการสำรวจ

3.1 ผลการสำรวจ

1) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในภาพรวมของกรมอนามัย

ตารางที่ 3.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในภาพรวมของกรมอนามัย

ที่	ผลการสำรวจ	ข้อมูลย้อนหลัง		
		พ.ศ.2563	พ.ศ.2564	พ.ศ.2565
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน	87.52	87.28	90.28
2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน	23.61	10.51	9.28
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์	82.18	85.20	88.60
4	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์	22.57	14.31	15.26
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน	82.23	81.24	86.90
6	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน	25.23	19.50	11.33
7	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์	84.96	86.19	88.19
8	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์	21.33	13.29	14.03

จากผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของ 5 คลัสเตอร์ ได้แก่ สตรีและเด็กปฐมวัย วัยเรียนและวัยรุ่น วัยทำงาน ผู้สูงอายุ และอนามัยสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับข้อมูลย้อนหลัง 3 ปีที่ผ่านมา (2563 - 2565) และพบว่า ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ น้อยลงอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับข้อมูลย้อนหลัง 3 ปีที่ผ่านมา (2563 - 2565)

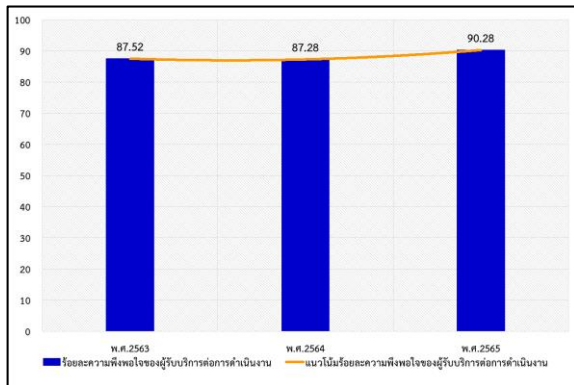
3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน

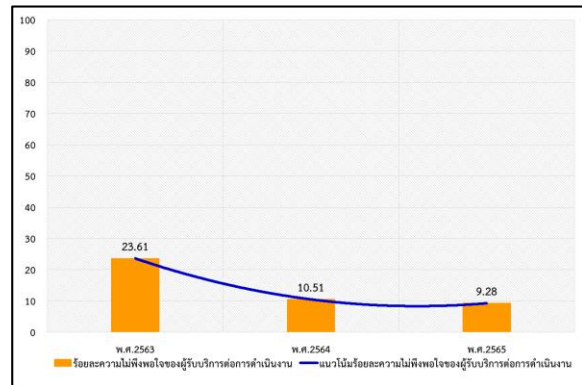
ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยมีระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2563 - 2565 คิดเป็นร้อยละ 87.52 ร้อยละ 87.28 และร้อยละ 90.28 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของกรมอนามัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่า ผลการสำรวจมีแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยที่เพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 3.1

2) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการดำเนินงานของกรมอนามัย มีระดับความไม่พึงพอใจในปี พ.ศ. 2563 - 2565 คิดเป็นร้อยละ 23.61 ร้อยละ 10.51 และร้อยละ 9.28 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่าระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยในปี พ.ศ. 2563 อยู่ระดับความไม่พึงพอใจน้อย และในปีพ.ศ. 2564 - 2565 อยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด และหากนำผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของกรมอนามัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยที่ลดน้อยลง ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน



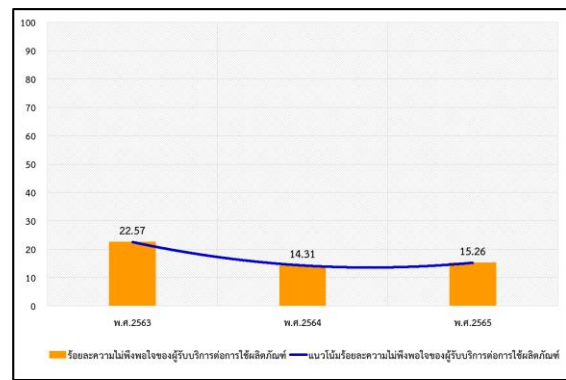
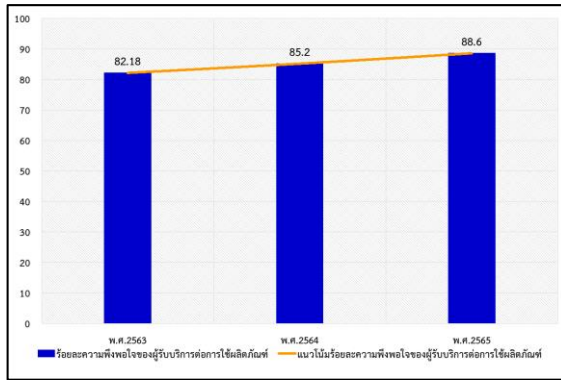
ภาพที่ 3.2 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย มีระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2563 - 2565 คิดเป็นร้อยละ 82.18 ร้อยละ 85.20 และร้อยละ 88.60 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยอยู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยที่เพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 3.3

4) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย มีระดับความไม่พึงพอใจในปี พ.ศ. 2563 - 2565 คิดเป็นร้อยละ 22.57 ร้อยละ 14.31 และร้อยละ 15.26 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่าระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยในปี พ.ศ. 2563 อยู่ระดับความไม่พึงพอใจน้อย และในปี พ.ศ. 2564 - 2565 อยู่ระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด และหากนำผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยที่ลดลง ดังภาพที่ 3.4



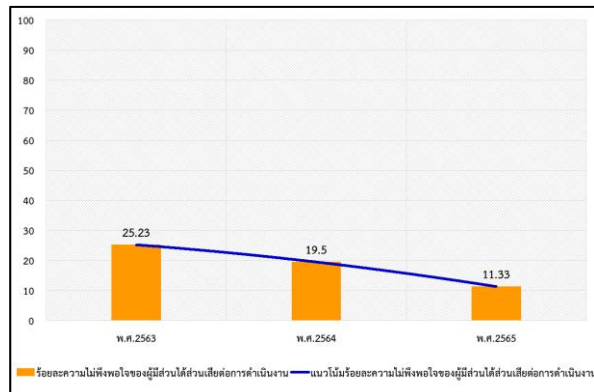
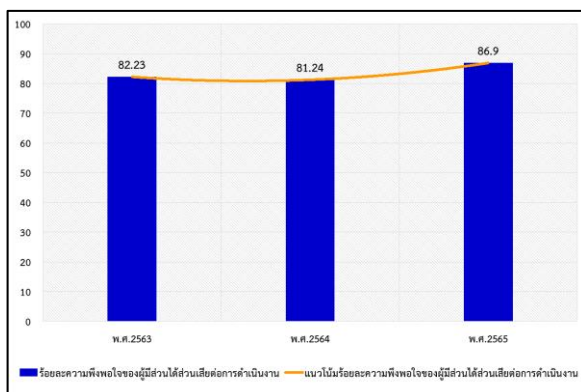
ภาพที่ 3.3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ ภาพที่ 3.4 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์

5) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการดำเนินงานของกรมอนามัย มีระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2563 - 2565 คิดเป็นร้อยละ 82.23 ร้อยละ 81.24 และร้อยละ 86.90 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยอยู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของกรมอนามัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยที่เพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 3.5

6) ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยมีระดับความไม่พึงพอใจในปี พ.ศ. 2563 - 2565 คิดเป็นร้อยละ 25.23 ร้อยละ 19.50 และร้อยละ 11.33 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่าระดับความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยในปี พ.ศ. 2563 อยู่ระดับความไม่พึงพอใจน้อย และในปี พ.ศ. 2564 - 2565 อยู่ระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด และหากนำผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของกรมอนามัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของกรมอนามัยที่ลดลง ดังภาพที่ 3.6



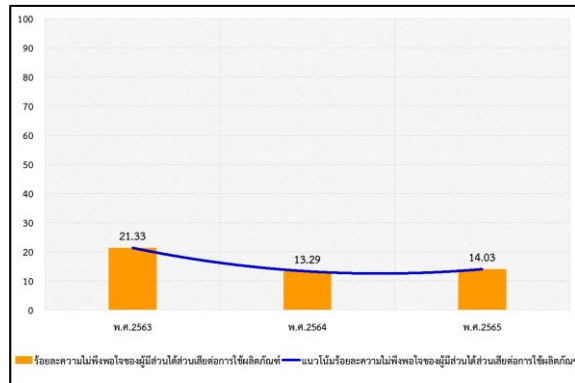
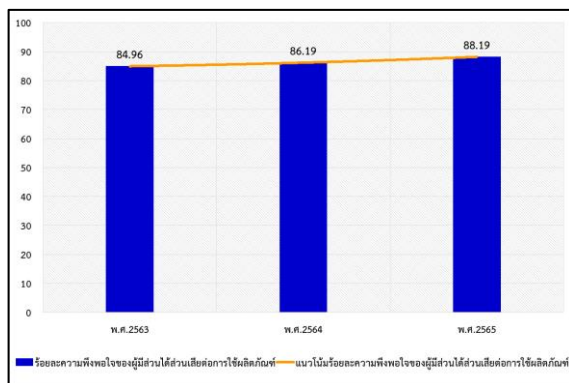
ภาพที่ 3.5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน ภาพที่ 3.6 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน

7) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย มีระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2563 - 2565 คิดเป็นร้อยละ 84.96 ร้อยละ 86.19 และร้อยละ 88.19 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยอยู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยที่เพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 3.7

8) ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยมีระดับความไม่พึงพอใจในปี พ.ศ. 2563 - 2565 คิดเป็นร้อยละ 21.33 ร้อยละ 13.29 และร้อยละ 14.03 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี พบว่าระดับความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยในปี พ.ศ. 2563 อยู่ระดับความไม่พึงพอใจน้อย และในปี พ.ศ. 2564 - 2565 อยู่ระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด และหากนำผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 - 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยที่ลดลง ดังภาพที่ 3.8



ภาพที่ 3.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ ภาพที่ 3.8 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์

ภาคผนวก

- แบบสำรวจข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัย

ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยราย Cluster ศูนย์อนามัยที่.....				
ที่	ผลการสำรวจ	ข้อมูลย้อนหลัง		
		พ.ศ.2563	พ.ศ.2564	พ.ศ.2565
Cluster แม่และเด็ก				
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มแม่และเด็ก			
2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มแม่และเด็ก			
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มแม่และเด็ก (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
4	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มแม่และเด็ก (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มแม่และเด็ก			
6	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก			
7	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มแม่และเด็ก (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
8	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มแม่และเด็ก (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
Cluster วัยเรียนวัยรุ่น				
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น			
2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น			
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
4	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น			

**ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยราย Cluster
ศูนย์อนามัยที่.....**

ที่	ผลการสำรวจ	ข้อมูลย้อนหลัง		
		พ.ศ.2563	พ.ศ.2564	พ.ศ.2565
6	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น			
7	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
8	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
Cluster วัยทำงาน				
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยทำงาน			
2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยทำงาน			
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มวัยทำงาน (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
4	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มวัยทำงาน (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยทำงาน			
6	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยทำงาน			
7	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มวัยทำงาน (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
8	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มวัยทำงาน (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
Cluster ผู้สูงอายุ				
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มผู้สูงอายุ			
2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มผู้สูงอายุ			
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			

**ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการดำเนินงานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของกรมอนามัยราย Cluster
ศูนย์อนามัยที่.....**

ที่	ผลการสำรวจ	ข้อมูลย้อนหลัง		
		พ.ศ.2563	พ.ศ.2564	พ.ศ.2565
4	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มผู้สูงอายุ			
6	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มผู้สูงอายุ			
7	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
8	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
Cluster อนามัยสิ่งแวดล้อม				
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อม			
2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อม			
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกลุ่มอนามัยสิ่งแวดล้อม (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
4	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอนามัยสิ่งแวดล้อม (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อม			
6	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อม			
7	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอนามัยสิ่งแวดล้อม (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			
8	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอนามัยสิ่งแวดล้อม (จำแนกรายผลิตภัณฑ์ กรณีมีการสำรวจแยก)			



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายพัฒนาระบบคุณภาพ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๒๓๐

ที่ สธ ๐๙๒๖.๐๓/ว ๘๕๙

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอกำหนดระเบียบการขอข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และขอเชิญประชุมชี้แจงการกรอกข้อมูลทางออนไลน์

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๑ - ๑๒

ตามที่กรมอนามัยได้กำหนดให้ “การผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐)” เป็นตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์การสู่ความเป็นเลิศ และมีธรรมาภิบาล ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) โดยในปี ๒๕๖๖ มีเป้าหมายผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐) ระดับพื้นฐาน และผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ ซึ่งกรมอนามัยมีผลงานสะสมถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านเกณฑ์ฯ แล้วจำนวน ๕ หมวด นั้น

ในการนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของศูนย์อนามัย จำแนกตาม Cluster กลุ่มวัยและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นเครื่องชี้วัดสำหรับการส่งสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ โดยการกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์มที่กำหนด แล้วส่งไฟล์ข้อมูล (Excel) ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารตาม QR Code ที่แนบท้ายหนังสือนี้ ภายในวันพุธที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ทั้งนี้ ขอเชิญผู้รับผิดชอบเข้าร่วมประชุมชี้แจงการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มดังกล่าว ในวันศุกร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. ผ่านระบบประชุมทางไกล (Video Conference)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป จะเป็นพระคุณ

(นายธวัชชัย บุญเกิด)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

QR Code

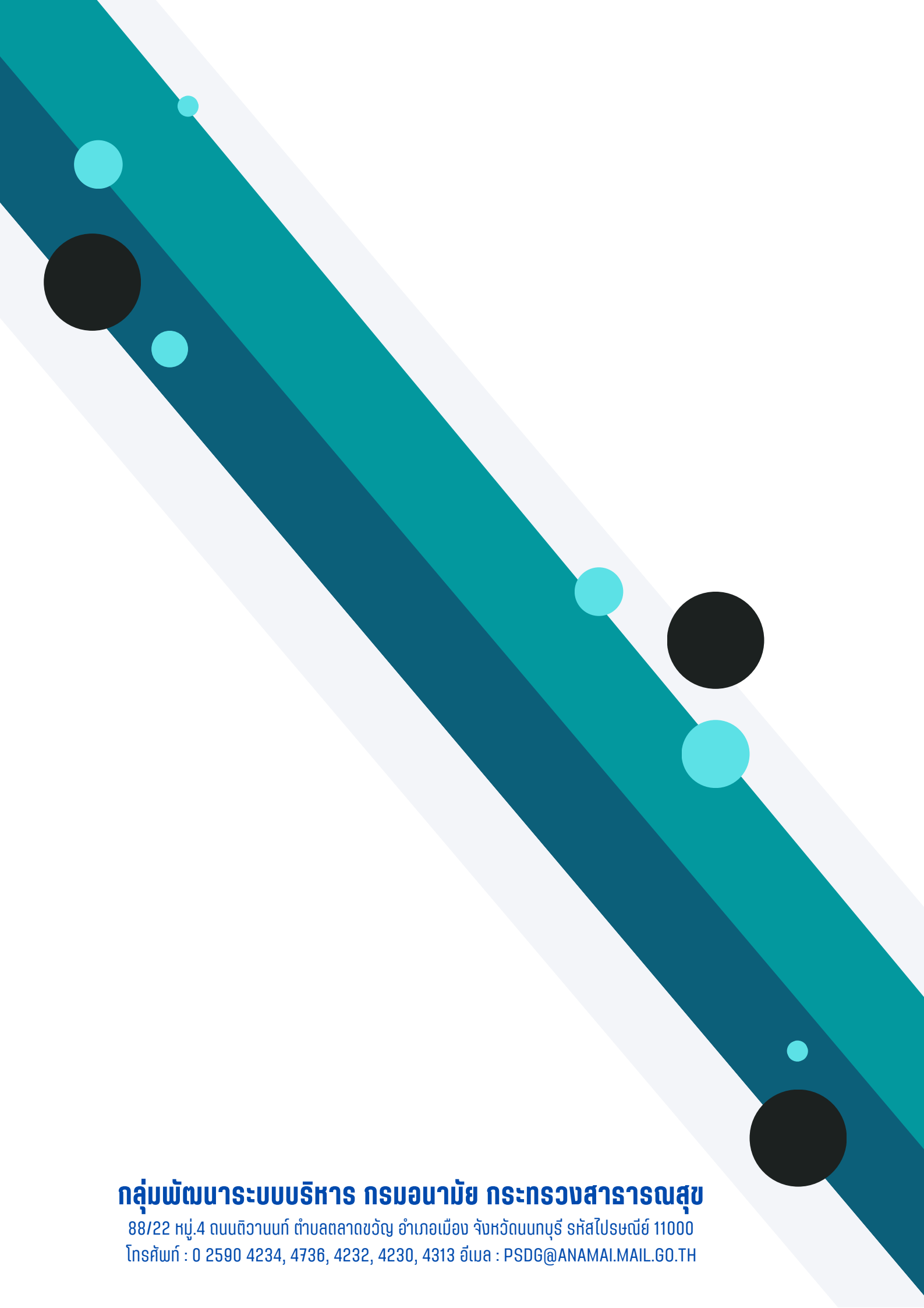
โหลดแบบฟอร์มข้อมูล C/SH



QR Code

สำหรับส่งข้อมูล C/SH



A decorative graphic consisting of several parallel diagonal stripes in shades of teal and dark blue, running from the top-left towards the bottom-right. Scattered across these stripes are several circles of varying sizes in light blue and black. The background is white.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

88/22 หมู่.4 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000
โทรศัพท์ : 0 2590 4234, 4736, 4232, 4230, 4313 อีเมล : PSDG@ANAMAI.MAIL.GO.TH