

กิจกรรมที่ 8. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าในรอบ 5 เดือนแรก
ต่อการดำเนินการลาศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย ดูงาน และประชุม ณ ต่างประเทศ
ด้วยทุนหรืองบประมาณต่างๆ ยกเว้นงบรายจ่ายอื่น

จากการให้บริการของศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศในการดำเนินงานขออนุมัติให้บุคลากร
 กรมอนามัยเดินทางไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย ดูงาน และประชุม ณ ต่างประเทศ ด้วยทุนหรือ
 งบประมาณต่างๆ ยกเว้นงบรายจ่ายอื่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 รอบ 5 เดือนแรก มีผู้รับบริการตอบ
 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ รวมทั้งสิ้น 10 ราย
 ดังรายละเอียดผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	97.78
- การขออนุมัติตัวบุคคล	100.00
- การทำหนังสือเดินทางราชการ	100.00
- การขอวีซ่า	100.00
- การสื่อสารและการแจ้งข้อมูล	97.80
- การส่งรายงานและติดตามผล	100.00
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	97.80
- ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	100.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	100.00
- ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์	100.00
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	100.00
- การให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	100.00
3. ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก	97.80
- ช่องทางการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น	97.80
4. คุณภาพและผลลัพธ์การให้บริการ	100.00
- ได้รับความตรงตามความต้องการ	100.00
- ความครบถ้วนและถูกต้องของการให้บริการ	100.00

1. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกรายด้าน

ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศในระดับ สูงมากเกือบทุกด้าน เมื่อแยกเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

มีคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 97.78 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการดำเนินงานมีความชัดเจน เป็นระบบ และเอื้อต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะขั้นตอนสำคัญ เช่น การขออนุมัติตัวบุคคล การจัดทำหนังสือเดินทางราชการ การขอวีซ่า และการติดตามรายงานผล ได้รับคะแนน ร้อยละ 100 ทั้งหมด แสดงถึงความถูกต้องและความคล่องตัวในการดำเนินงาน ขณะที่ประเด็นการสื่อสารข้อมูลและระยะเวลาในการให้บริการมีคะแนนอยู่ที่ ร้อยละ 97.80 ซึ่งยังอยู่ในระดับสูงมาก อย่างไรก็ตาม ทั้ง 2 ประเด็นนี้ ทรบ.อาจจะต้องทบทวนค้นหา Gap เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ได้รับคะแนน ร้อยละ 100 ในทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งด้านความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งสำคัญของหน่วยงาน

1.3 ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

มีคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 97.80 โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็น ซึ่งสะท้อนว่าหน่วยงานมีช่องทางในการติดต่อและรับข้อเสนอแนะที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังคงเป็นประเด็นที่ ทรบ.ต้องค้นหา Gap เพื่อพัฒนาการดำเนินงานอีกเช่นกัน

1.4 ด้านคุณภาพและผลลัพธ์การให้บริการ

ได้รับคะแนน ร้อยละ 100 ในทุกประเด็น ทั้งในด้านการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผลลัพธ์ของการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. บทวิเคราะห์สรุปผลภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจแบบสอบถาม: อยู่ในเกณฑ์ "ดีเยี่ยม" โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านสูงกว่า 97%

2.1 จุดแข็ง (Strengths): ด้าน "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" และ "คุณภาพผลลัพธ์" ได้รับคะแนนเต็ม 100% สะท้อนถึงประสิทธิภาพของบุคลากร ทรบ. มีคุณภาพการให้บริการของทีมวิเทศสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ ในการสนับสนุนการเดินทางต่างประเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีบริการที่น่าประทับใจ

2.2 ด้านที่ควรพัฒนา: มีคะแนนที่ต่ำกว่า 100% เล็กน้อย (คือ 97.8%) ได้แก่ การสื่อสารและการแจ้งข้อมูลระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ช่องทางการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น

3. แผนการดำเนินงานในระยะต่อไป

3.1 ด้านการสื่อสารและการแจ้งข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม: ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ (ศรป.) อยู่ในระหว่างการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP) เกี่ยวกับขั้นตอนการลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย ดูงาน ประชุม และสัมมนา ณ ต่างประเทศ สำหรับบุคลากรกรมอนามัย ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะดำเนินการแจ้งเวียนและเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการเตรียมเอกสารและการขออนุมัติตัวบุคคลล่วงหน้า ส่งผลให้การสื่อสารและการจัดเตรียมเอกสารมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

3.2 ช่องทางการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น: ภายหลังจากการจัดทำแนวทางปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP) เกี่ยวกับขั้นตอนการลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย ดูงาน ประชุม และสัมมนา ณ ต่างประเทศแล้วเสร็จ หน่วยงานจะดำเนินการแจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติดังกล่าวให้บุคลากรกรมอนามัยทราบโดยทั่วกัน พร้อมทั้งระบุรายละเอียดช่องทางการติดต่อประสานงานและช่องทางการรับฟังความคิดเห็นไว้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจและอำนวยความสะดวกในการประสานงานให้มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น

.....