สบช. รับที่ ๑๗๔๕
๑๕ / ต.ค. / ๖๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝนผ.อผศ. (กนผ.ฝนผ. โทร. ๐ ๒๓๕๔ ๘๕๘๗ ต่อ ๒๔๑๙๒)

ที่ อผศ ๕๑๐๖/ ๑๗๖๑ **วันที่** ๑๙ ต.ค. ๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผอ.อผศ.

๑. ตามอนุมัติ ผอ.อผศ. เมื่อ ๒๔ ก.ย. ๖๒ ท้ายหนังสือ ฝนผ.อผศ. ที่ อผศ ๕๑๐๖/๑๕๖๒ ลง ๑๘ ก.ย. ๖๒ ให้ ฝนผ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพโดยร้อยละความพึงพอใจตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป นั้น

๒. ฝนผ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ตามข้อ ๑ จำนวน ๘,๑๖๒ ฉบับ จากจำนวนทั้งสิ้น ๑๑,๕๐๐ ฉบับ เรียบร้อยแล้ว สรุปผลได้ ดังนี้

๒.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ (ผนวก ก)

๒.๑.๑ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ ๔ ร้อยละ ๔๐.๐๖ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๔๒.๒๑

๒.๑.๒ การมาใช้สิทธิขอรับการสงเคราะห์ที่ ฝสส., ฝอส. และ ผศ. ส่วนใหญ่ มารับบริการเบิกค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ ๔๐.๔๖ และนิคมฯ ส่วนใหญ่มารับบริการในการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก ร้อยละ ๑๗.๙๔ สำหรับ รพ.ผศ. ส่วนใหญ่มารับบริการในด้านอายุรกรรม ร้อยละ ๓๐.๙๕

๒.๒ ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด, พอใจมาก, พอใจปานกลาง, พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด ส่วนประเด็นการสำรวจฯ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน, ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งในภาพรวมได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๘๓ สรุปได้ ดังนี้ (ผนวก ข และ ค)

๒.๒.๑ หน่วยที่มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ได้แก่ ผศ., ฝสส., นิคมฯ, รพ.ผศ., และ ฝอส. ตามลำดับ

๒.๒.๒ ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ตามลำดับ

๒.๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของทหารผ่านศึกและครอบครัว มาขอรับบริการที่ อผศ. ส่วนกลาง, รพ.ผศ., ผศ. และนิคมฯ นั้นได้แจ้งให้หน่วยที่ผู้มารับบริการเขียนแสดงความคิดเห็นรับทราบเรียบร้อยแล้ว สรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ ทหารผ่านศึกและครอบครัว ที่มารับบริการที่ อผศ. ส่วนกลาง เสนอเพิ่มสถานที่จอดรถ, ให้บริการด้วยความเต็มใจ, ปรับเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลและเพิ่มเบี้ยยังชีพเนื่องจากชราภาพ, การลดหย่อนค่าน้ำประปา – ค่าไฟฟ้า, เพิ่มป้ายจุดบริการให้ชัดเจน และปรับเพิ่มวงเงินช่วยเหลือด้านอื่น ๆ

๒.๓.๒ ทหารผ่านศึกและครอบครัว, ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการที่ รพ.ผศ. เสนอให้ลดเวลาในการรอรับยา และจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ

๒.๓.๓ ทหารผ่านศึกและครอบครัว ที่มารับบริการที่ ผศ. เสนอการออกหน่วยสงเคราะห์เคลื่อนที่ควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนออกหน่วย, การกู้ยืมเงินบำนาญโดยไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน, พิจารณาเงินรายเดือนให้กับทหารผ่านศึกที่ชราภาพ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์สิทธิ์

๒.๓.๔ ทหารผ่านศึกและครอบครัว ที่มารับบริการที่ นิคมฯ เสนอให้มีน้ำอุปโภค – บริโภคเพียงพอ, จัดยานพาหนะในการเดินทาง, ส่งเสริมและสนับสนุนด้านอาชีพเพื่อการมีรายได้ มีที่อยู่อาศัย และที่ดินทำกิน, สนับสนุนตามคำร้องขอความช่วยเหลือ และปรับเพิ่มวงเงินยังชีพตามค่าครองชีพที่สูงขึ้น

๓. ฝนผ. พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการสำรวจฯ ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยที่ให้บริการการสงเคราะห์ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุง แก้ไขให้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการฯ ให้ได้มากที่สุดจนเกิดความพึงพอใจ และมุ่งไปสู่การสงเคราะห์ที่ดีมีคุณภาพ จึงเห็นควรให้ สลก. เวียนแจ้ง นขต.อผศ. เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติในข้อ ๓

พ.ท.
(สรเสกข์ เทพพิทักษ์)
ผอ.ฝนผ.

- อนุมัติตามเสนอ

พ.อ. ก. วงษ์ศิริ
พล.ต.
๒๕ / ม.ค. / ๖๓

พ.ท.
รอง ผอ.อผศ.
๒๕ / ม.ค. / ๖๓ √

พ.อ.
ผช.ผอ.อผศ.(๑)
๒๕ / ม.ค. / ๖๓

๑๐๓

ผนวก ก

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่หน่วยสงเคราะห์

รายการ	ฝสส.	ฝอส.	รพ.ผศ.	ผศ.	นิคมฯ	รวม	ร้อยละ
๑. ผู้มารับบริการ							
ทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ ๑	๔๐	๐	๖๕	๔๐๑	๖๒	๕๖๘	๖.๙๖
ทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ ๒	๑๑๖	๐	๒๘	๒๖๘	๗	๔๑๙	๕.๑๓
ทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ ๓	๓๑๐	๐	๙๒	๒,๐๖๘	๗๗	๒๕๔๗	๓๑.๒๑
ทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ ๔	๓๙๐	๐	๑๐๑	๒,๕๕๑	๒๒๘	๓๒๗๐	๔๐.๐๖
ครอบครัวบัตรชั้นที่ ๑	๑๘	๐	๒๘	๒๐๘	๕๒	๓๐๖	๓.๗๕
ครอบครัวบัตรชั้นที่ ๒	๓	๐	๐	๒๐	๑๓	๓๖	๐.๔๔
ครอบครัวบัตรชั้นที่ ๓	๓	๐	๒๘	๔๓	๒๒	๙๖	๑.๑๘
ครอบครัวบัตรชั้นที่ ๔	๑๕	๑๕	๔๖	๗๖	๖๘	๒๒๐	๒.๖๙
ทหารนอกประจำการ (ทหารกองหนุน)	๕	๑๕	๒๘	๖๖	๕๒	๑๖๖	๒.๐๓
ทหารประจำการ	๐	๐	๖๕	๐	๐	๖๕	๐.๘๐
ประชาชนทั่วไป	๐	๐	๔๖๙	๐	๐	๔๖๙	๕.๗๕
รวม	**๙๐๐**	**๓๐**	**๙๕๐**	**๕,๗๐๑**	**๕๘๑**	**๘,๑๖๒**	**๑๐๐.๐๐**
๒. อายุ							
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	๑๘	๙	๔๗	๗๔	๐.๙๑
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๐๘	๓๐	๑๖๖	๗๓๔	๓๒๗	๑,๓๖๕	๑๖.๗๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๗๒	๐	๔๕๒	๒,๔๒๒	๑๙๙	๓,๔๔๕	๔๒.๒๑
๖๑ - ๘๐ ปี	๓๗๖	๐	๒๔๙	๒,๔๐๘	๘	๓,๐๔๑	๓๗.๒๖
๘๑ - ๙๐ ปี	๓๙	๐	๖๕	๑๑๑	๐	๒๑๕	๒.๖๓
๙๑ ปีขึ้นไป	๕	๐	๐	๑๗	๐	๒๒	๐.๒๗
รวม	**๙๐๐**	**๓๐**	**๙๕๐**	**๕,๗๐๑**	**๕๘๑**	**๘,๑๖๒**	**๑๐๐.๐๐**

๓. ในครั้งนี้ท่านมาใช้สิทธิขอรับการสงเคราะห์เรื่องใดบ้าง และขอรับการตรวจรักษาที่หน่วยใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	รายการ	รวม	ร้อยละ
๓.๑	ฝสส.	ค่ารักษาพยาบาล	๓,๔๗๖	๔๐.๔๖
	ฝอส. (กองฝึกฯ)	เงินช่วยเหลือการศึกษา	๒๐๕	๒.๓๙
	ผศ.	สมัครเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์	๑,๑๓๘	๑๓.๒๕
		บัตรเปลี่ยน (บัตรหมดอายุ/ชำรุด/สูญหาย)	๑,๔๑๗	๑๖.๔๙
		เงินช่วยเหลือครั้งคราว	๗๖๙	๘.๙๕
		ค่าจัดการศพ	๒๒๑	๒.๕๗
		ฝึกอาชีพ	๑๕๗	๑.๘๓
		สินเชื่อ	๕๑๖	๖.๐๑
		จัดหางาน	๑๐๐	๑.๑๖
		ค่าประสบภัยพิบัติ	๒๒๙	๒.๖๗
		ขอรับบริการด้านอื่น ๆ (ขอหนังสือรับรอง, รับเงินรายเดือน)	๓๖๓	๔.๒๒
รวม			๘,๕๙๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒	ฝอส. (นิคมฯ)	การฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก	๔๐	๑๗.๙๔
		การฝึกอบรมจากนิคมฯ	๓๓	๑๔.๘๐
		อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องทุ่นแรง	๓๑	๑๓.๙๐
		พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์	๓๘	๑๗.๐๔
		ด้านการขอรับยารักษาโรค	๓๖	๑๖.๑๔
		ด้านการผ่อนผันชำระหนี้	๒๔	๑๐.๗๖
		ด้านการสมัครเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์	๒๑	๙.๔๒
		ขอรับบริการด้านอื่น ๆ (ขอน้ำอุปโภค-บริโภค, การทำปุ๋ยหมัก)	๐	๐.๐๐
รวม			๒๒๓	๑๐๐.๐๐
๓.๓	รพ.ผศ.	กุมารเวช	๑๔	๑.๔๗
		หน่วยแพทย์ทางเลือก	๗	๐.๗๔
		ทันตกรรม	๑๗๑	๑๘.๐๐
		ศัลยกรรม	๑๒๑	๑๒.๗๔
		ผู้สูงอายุ	๒๙	๓.๐๕
		จักษุ โสต คอ นาสิก	๒๙	๓.๐๕
		กายภาพบำบัด	๒๑	๒.๒๑
		เจาะเลือด	๑๓๖	๑๔.๓๒
		อายุรกรรม	๒๙๔	๓๐.๙๕
		สูตินารีเวช	๕๐	๕.๒๖
		ระบบประสาท	๑๔	๑.๔๘
		เอกซเรย์	๕๐	๕.๒๖
		ระบบทางเดินปัสสาวะ	๑๔	๑.๔๗
รวม			๙๕๐	๑๐๐.๐๐

ผนวก ข

ตอนที่ ๒ ผลเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่หน่วยสงเคราะห์

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลการประเมินที่ได้ (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
			ปรับปรุง (๑) ต่ำกว่า ๕๐%	พอใช้ (๒) ๕๐ - ๕๙.๙๙%	ปานกลาง (๓) ๖๐ - ๖๙.๙๙%	ดี (๔) ๗๐ - ๗๙.๙๙%	ดีมาก (๕) ๘๐% ขึ้นไป
๑	ผศ. เฉลี่ยภาพรวม	๙๔.๐๘					
	- ผศ.ป.น.	๙๘.๔๕	-	-	-	-	๙๘.๔๕
	- ผศ.ช.ม.	๙๘.๒๑	-	-	-	-	๙๘.๒๑
	- ผศ.น.ศ.	๙๗.๗๗	-	-	-	-	๙๗.๗๗
	- ผศ.ล.บ.	๙๗.๒๖	-	-	-	-	๙๗.๒๖
	- ผศ.ส.น.	๙๗.๐๗	-	-	-	-	๙๗.๐๗
	- ผศ.พ.ล.	๙๖.๙๕	-	-	-	-	๙๖.๙๕
	- ผศ.ป.จ.	๙๖.๘๓	-	-	-	-	๙๖.๘๓
	- ผศ.ช.พ.	๙๖.๖๘	-	-	-	-	๙๖.๖๘
	- ผศ.น.น.	๙๖.๒๕	-	-	-	-	๙๖.๒๕
	- ผศ.อ.ด.	๙๕.๘๒	-	-	-	-	๙๕.๘๒
	- ผศ.ส.ข.	๙๔.๙๕	-	-	-	-	๙๔.๙๕
	- ผศ.ล.ป.	๙๔.๖๒	-	-	-	-	๙๔.๖๒
	- ผศ.ร.บ.	๙๓.๘๗	-	-	-	-	๙๓.๘๗
	- ผศ.น.ม.	๙๓.๗๗	-	-	-	-	๙๓.๗๗
	- ผศ.ช.ร.	๙๓.๕๕	-	-	-	-	๙๓.๕๕
	- ผศ.ส.พ.	๙๓.๔๕	-	-	-	-	๙๓.๔๕
	- ผศ.พ.ช.	๙๓.๑๕	-	-	-	-	๙๓.๑๕
	- ผศ.ช.บ.	๙๒.๓๙	-	-	-	-	๙๒.๓๙
	- ผศ.อ.บ.	๙๑.๗๕	-	-	-	-	๙๑.๗๕
	- ผศ.ต.ก.	๙๑.๖๗	-	-	-	-	๙๑.๖๗
	- ผศ.ส.ร.	๙๐.๒๑	-	-	-	-	๙๐.๒๑
	- ผศ.น.ว.	๙๐.๑๒	-	-	-	-	๙๐.๑๒
	- ผศ.จ.บ.	๘๙.๖๗	-	-	-	-	๘๙.๖๗
	- ผศ.ข.ก.	๘๙.๓๒	-	-	-	-	๘๙.๓๒
	- ผศ.ก.บ.	๘๘.๓๑	-	-	-	-	๘๘.๓๑
๒	ฝสส.	๙๐.๕๘	-	-	-	-	๙๐.๕๘
๓	นิคมฯ เฉลี่ยภาพรวม	๘๗.๐๑					
	- นิคมฯ ซานุมาน	๙๙.๒๐	-	-	-	-	๙๙.๒๐
	- นิคมฯ หมู่บ้านนักรบไทย	๙๐.๗๗	-	-	-	-	๙๐.๗๗
	- นิคมฯ คลองน้ำใส	๙๐.๐๖	-	-	-	-	๙๐.๐๖
	- นิคมฯ นครพนม	๘๘.๔๖	-	-	-	-	๘๘.๔๖
	- นิคมฯ ทรายขาว	๘๕.๔๑	-	-	-	-	๘๕.๔๑
	- นิคมฯ บางไทร	๘๒.๐๙	-	-	-	-	๘๒.๐๙
	- นิคมฯ เชียงราย	๘๑.๔๔	-	-	-	-	๘๑.๔๔
	- นิคมฯ บ้านสนำคอก	๗๘.๖๓	-	-	-	๗๘.๖๓	-
๔	รพ.ผศ.	๘๔.๕๖	-	-	-	-	๘๔.๕๖
๕	ฝอส.	๘๒.๙๒	-	-	-	-	๘๒.๙๒
เฉลี่ยภาพรวมทั้งหมด		๘๗.๘๓					

ผนวก ค

ตอนที่ ๒ ผลเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	ผลการประเมินความพึงพอใจ (%)
๑	ด้านเจ้าหน้าที่	๙๐.๗๐
๒	ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๐.๒๐
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖.๔๒
๔	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	๘๔.๐๒
เฉลี่ยภาพรวม (ฝสส., ฝอส. (กองฝึกอบรมฯ และนิคมฯ), รพ.ผศ. และ ผศ.)		**๘๗.๘๓**