สบช. รับที่ ๕๗๕
๑๗ / ธ.ค. / ๖๒
๑๑๐๐

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝนผ.อผศ. (กนผ.ฝนผ. โทร. ๐ ๒๓๕๔ ๘๕๘๗ ต่อ ๒๔๑๙๑)

ที่ อผศ ๕๑๐๖/ ๒๐๕๖ **วันที่** ๑๗ ธ.ค. ๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(รอบ ๑๒ เดือน ต.ค. ๖๑ – ก.ย. ๖๒)

เรียน ผอ.อผศ.

๑. ตามอนุมัติ ผอ.อผศ. เมื่อ ๑๔ พ.ย. ๖๑ ท้ายหนังสือ ฝนผ.อผศ. ที่ อผศ ๕๑๐๓/๒๐๔๗ เรื่อง ขออนุมัติแผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ลง ๙ พ.ย. ๖๑ ให้ ฝนผ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในการดำเนินการตัวชี้วัดด้านคุณภาพโดยร้อยละความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ นั้น

๒. ฝนผ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ ตามข้อ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ – ก.ย. ๖๒) จำนวน ๙,๒๓๙ ชุด จากจำนวนทั้งสิ้น ๑๑,๕๐๐ ชุด เรียบร้อยแล้ว สรุปผลได้ ดังนี้

๒.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ (ผนวก ก)

๒.๑.๑ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ ๔ ร้อยละ ๓๙.๖๔ ซึ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ ๘๓.๘๑ มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๔๕.๒๒ โดยมีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๒.๑๘ และประกอบอาชีพเป็นข้าราชการบำนาญ ร้อยละ ๓๓.๘๑

๒.๑.๒ การมาใช้สิทธิขอรับการสงเคราะห์ที่ ฝสส., ฝอส. (กองฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือ) และ ผศ. ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๙.๖๐ มารับบริการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล และนิคมฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๒๑.๔๔ มาขอรับการฝึกอบรมจากนิคมฯ สำหรับ รพ.ผศ. ส่วนใหญ่ร้อยละ ๒๓.๙๖ มาขอรับบริการการรักษาพยาบาลด้านอายุรกรรม ซึ่งร้อยละ ๓๓.๓๐ มาใช้บริการที่ รพ.ผศ. เนื่องจากแพทย์ผู้ตรวจรักษาเฉพาะทางมีความเชี่ยวชาญ และทัดเทียมกับ รพ. อื่น ๆ และร้อยละ ๙๒.๓๕ คิดเห็นว่าตัวยาที่ รพ.ผศ. ใช้เป็นตัวยาที่ดีมีคุณภาพ รวมทั้ง คิดเห็นว่า รพ.ผศ. มีความเชี่ยวชาญในด้านอายุรกรรม ร้อยละ ๑๗.๙๐

๒.๒ ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านต่างๆ ซึ่งมีผลการสำรวจฯ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด, พอใจมาก, พอใจปานกลาง, พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด ส่วนประเด็นการสำรวจฯ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งในภาพรวมได้รับคะแนนผลเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๔๑ สรุปได้ ดังนี้ (ผนวก ข และ ค)

๒.๒.๑ หน่วยมีภาพรวมผลเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ได้แก่ ฝสส., ฝอส. (กองฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือ), รพ.ผศ., ผศ.ร.บ., ผศ.ล.บ., ผศ.ป.จ., ผศ.ข.ก., ผศ.ช.บ., ผศ.น.น., ผศ.อ.บ., ผศ.ส.ข., ผศ.ส.พ., ผศ.น.ม., ผศ.ป.น., ผศ.ต.ก., ผศ.ช.พ., ผศ.ก.บ., ผศ.ล.ป., ผศ.ช.ม., ผศ.ช.ร., ผศ.พ.ล., ผศ.ส.ร., ผศ.น.ศ., ผศ.อ.ด., ผศ.น.ว., ผศ.ส.น., ผศ.จ.บ. และ ฝอส. (นิคมฯ เชียงราย, นิคมฯ บางไทร, นิคมฯ คลองน้ำใส, นิคมฯ ทรายขาว, นิคมฯ ชานุมาน, นิคมฯ นครพนม, นิคมฯ บ้านสนามคอก และนิคมฯ หมู่บ้านนักรบไทย)

๒.๒.๒ ประเด็นการสำรวจมีภาพรวมผลเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพการให้บริการ

๒.๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของทหารผ่านศึกและครอบครัวฯ ที่มาขอรับบริการ ซึ่งแบ่งตามหน่วยการสงเคราะห์เป็น ๔ หน่วย รายละเอียดตามที่แนบ (ผนวก ง) สรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ ทหารผ่านศึกและครอบครัวฯ ที่มารับบริการที่ อผศ. ส่วนกลาง เสนอการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์สิทธิ, ปรับเพิ่มวงเงินสวัสดิการสงเคราะห์ด้านต่าง ๆ, เพิ่มสถานที่จอดรถ, เสนอให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้ชราภาพ และอยากให้ปรับปรุงเครื่องกดบัตรคิว เนื่องจากขัดข้องบ่อยทำให้รับเงินล่าช้า

๒.๓.๒ ทหารผ่านศึกและครอบครัวฯ ที่มารับบริการที่ รพ.ผศ. ส่วนมากเสนอปรับปรุงด้านบริการให้รวดเร็วขึ้น, ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ และศูนย์อาหาร, เพิ่มสถานที่จอดรถ และสถานที่คับแคบ

๒.๓.๓ ทหารผ่านศึกและครอบครัวฯ ที่มารับบริการที่ ผศ. ส่วนมากเสนอการมาขอรับการสงเคราะห์ แบ่งเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๒.๓.๓.๑ ด้านสวัสดิการ เสนอให้ออกหน่วยเยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกที่เป็นผู้ป่วยติดเตียงมากขึ้น, ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์สิทธิ และออกหน่วยสงเคราะห์เคลื่อนที่อย่างทั่วถึง

๒.๓.๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงการให้บริการ เนื่องจากล่าช้า, เจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และผู้ให้บริการควรให้ความสนใจผู้มารับบริการ

๒.๓.๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ, เพิ่มสถานที่จอดรถ และปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ

๒.๓.๔ ทหารผ่านศึกและครอบครัวฯ ที่มารับบริการที่ นิคมฯ เสนอให้มีน้ำอุปโภค – บริโภคเพียงพอ, ควรจัดให้มีการอบรมด้านการเกษตรเพิ่มขึ้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ขอไฟฟ้าใช้, ขอพันธุ์ข้าว, หมอรักษาโรค, ที่กักเก็บน้ำ และแหล่งขายส่งสินค้าเกษตร เป็นต้น

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

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติในข้อ ๓

พ.ท.
(สรเสกข์ เทพพิทักษ์)
ผอ.ฝนผ.

- อนุมัติตามข้อ ๓

พล.อ. ศ. วาทินติ.
ผอ.อผศ.
๑๗ ก.ค. ๖๖

พล.ท.
รอง ผอ.อผศ.
๑๖ ก.ค. ๖๖

พ.อ.
ผช.ผอ.อผศ.(๑)
๑๗ ก.ค. ๖๖

ทพ