

คู่มือปฏิบัติการ

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและประชาชน
ต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดอุทัยธานี

แก้ไขครั้งที่ 4
ธันวาคม 2566



ประวัติการแก้ไขปรับปรุงคู่มือ

แก้ไขครั้งที่	แก้ไขเมื่อ	รายละเอียดโดยสรุป
๐	๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔	-จัดทำคู่มือครั้งแรก
๑	๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕	-เพิ่มงานบริการงานขออนุญาตสมุนไพรรักษาโรคและงาน vaccine passport
๒	๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖	-เพิ่มงานบริการ ม.๔๑

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. วัตถุประสงค์	๓
๓. คำจำกัดความ	๓-๔
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔-๑๗
๕. แผนผังของกระบวนการ (Work flow chart)	๑๘-๒๑
๖. ภาคผนวก	๒๒-๔๒

๑. หลักการและเหตุผล

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จัดทำขึ้นเพื่อติดตามผลการให้บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด มีความต้องการ ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีอย่างไร และประชาชนมีความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนในมุมมองที่เปิดกว้างอย่างไร โดยนำผลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการผ่านกระบวนการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) ว่ามีองค์ประกอบด้านใดบ้างที่จะต้องพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีของส่วนราชการ มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีจึงได้จัดทำคู่มือการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีและความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

๒.๑ เพื่อนำผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ มาวางแผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ให้มีบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **ความคาดหวัง** หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นความปรารถนาและความมุ่งหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีโดยทำการ การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ๖ ประเด็น ดังนี้

- ประสิทธิภาพบริการ
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

๓.๒ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี** หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง หากผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ หากผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจ

๓.๓ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี หมายถึง ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนในมุมมองที่เปิดกว้าง

๓.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ และบริการชำระเงิน

๓.๕ บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี หมายถึง งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ได้แก่ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ตาม พรบ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และงานบริการอื่น ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จัดบริการไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๓.๖ ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จและการเงิน

๓.๗ หน่วยงานภายนอก (third party) หมายถึง คณะกรรมการภายนอกเพื่อประเมินศูนย์ราชการสะดวกและผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (กลุ่มงานที่ไม่ใช่ผู้ให้บริการ) ให้รับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social listening และหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีมีการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีโดยหน่วยงานภายนอก (third party) ได้แก่ ๔.๑) สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังจากผู้มารับบริการ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (ระบบบริการ) ๔.๒) สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ๔.๓) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) ๔.๔) ประเมินความพึงพอใจทาง google reviews โดยผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (กลุ่มงานที่ไม่ใช่ผู้ให้บริการ) ให้รับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social listening ทางช่องทาง google reviews “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี”

ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูลคือตลอดปีงบประมาณ โดยหน่วยงานภายนอก (third party) เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลส่งให้ทุกงานบริการเพื่อวิเคราะห์และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (ระบบบริการ) เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกไตรมาส และวิเคราะห์ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีภาพรวมทุกงานบริการ เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการทราบความต้องการและ/หรือปัญหาในการให้บริการ นำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที โดยระบบบริการในรอบ ๑๒ เดือน จะมีคณะกรรมการภายนอกเพื่อประเมินระบบบริการศูนย์ราชการสะดวก (third party) มีสถิติจังหวัดอุทัยธานีดำเนินการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดังนี้

ตัวอย่างความถี่ในการจัดเก็บข้อมูลปี ๒๕๖๖

งานบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ สสจ.
	ต.ค. ๖๕	พ.ย. ๖๕	ธ.ค. ๖๕	ม.ค. ๖๖	ก.พ. ๖๖	มี.ค. ๖๖	เม.ย. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	
๑.ระบบบริการ													
(๑) กลุ่มผู้รับบริการ													
๑. งาน อนุญาต ผลิตภัณฑ์และ บริการสุขภาพ			/			/			/			/	ภก.ศรัณย์
๒. งานขอ อนุญาต สมุนไพร ควบคุม			/			/			/			/	ชัตติยา
๓. งาน vaccine passport			/			/			/			/	ทิพวรรณ
๔.งานรับคำ ร้องขอรับเงิน ช่วยเหลือ เบื้องต้น (ม.๔๑)			/			/			/			/	รุ่งลักษณ์
๕.วิเคราะห์ ภาพรวมทุก งานบริการ						/							ภก.ศรัณย์
๖.ประเมิน ความพึงพอใจ โดย third party												/	คกก.third party/สถิติ จังหวัด อุทัยธานี
(๒) กลุ่มประชาชน													
สำรวจความ ต้องการ ความ คาดหวัง ข้อเสนอแนะ ของประชาชน												/	คกก.third party/สถิติ จังหวัด อุทัยธานี

งานบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ สสจ.
	ต.ค. ๖๕	พ.ย. ๖๕	ธ.ค. ๖๕	ม.ค. ๖๖	ก.พ. ๖๖	มี.ค. ๖๖	เม.ย. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	
๒.รายบุคคล													
๑.ความพึงพอใจ รายบุคคล			/			/			/			/	ฉันทนา
๒.วิเคราะห์ ภาพรวม ประจำปี												/	คกก.third party (เลขathird party)
๓.Google review													
๑. google reviews	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	นันทิษฐพร
๒.วิเคราะห์ ภาพรวม ประจำปี												/	หน.กลุ่ม งานสื่อสาร องค์กร

๔.๑การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังจากผู้รับบริการ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (ระบบบริการ)

๔.๑.๑กำหนดแนวทางการดำเนินการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดังนี้

วิธีการเก็บข้อมูล	ผู้รวบรวมข้อมูล	ระยะเวลาที่ดำเนินการ	ผู้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
๑. แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดังภาคผนวก ก	เลขาคกก.third party	ทุกไตรมาส	ภก.ศรัณย์ มงคลพร เภสัชกรชำนาญการ
๒. QR code แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดังภาคผนวก ข	นางสาวรยา แสงสร้อย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ ส่งให้เลขาคกก.third party	ทุกไตรมาส	ภก.ศรัณย์ มงคลพร เภสัชกรชำนาญการ
๓. เว็บไซต์แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดังภาคผนวก ค	นางสาวรยา แสงสร้อย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ ส่งให้เลขาคกก.third party	ทุกไตรมาส	ภก.ศรัณย์ มงคลพร เภสัชกรชำนาญการ

วิธีการเก็บข้อมูล	ผู้รวบรวมข้อมูล	ระยะเวลาที่ดำเนินการ	ผู้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
๔. ประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทางไลน์ภาคผนวก ง	นางสาวรยา แสงสร้อย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ ส่งให้เลขา คกก.third party	ทุกไตรมาส	ภก.ศรัณย์ มงคลพร เภสัชกรชำนาญการ
๕. สำนวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทางโทรศัพท์ (กรณีวิธีที่ ๑-๔ เก็บข้อมูลยังไม่ครบเป้าหมาย) ดังภาคผนวก จ และภาคผนวก ฉ	นายชาญอิสรา ปรัชญา ภิววัฒน์ เจ้าพนักงานสาธารณสุข ชำนาญงาน ส่งให้เลขา คกก.third party	ทุกไตรมาส	ภก.ศรัณย์ มงคลพร เภสัชกรชำนาญการ
วิเคราะห์ภาพรวมทุก ๖ เดือน	เลขา คกก.third party	ทุก ๖ เดือน	ภก.ศรัณย์ มงคลพร เภสัชกรชำนาญการ
วิเคราะห์ภาพรวมประจำปี	เลขา คกก.third party	ทุก ๑๒ เดือน	คกก.third party/ สถิติจังหวัด อุทัยธานี

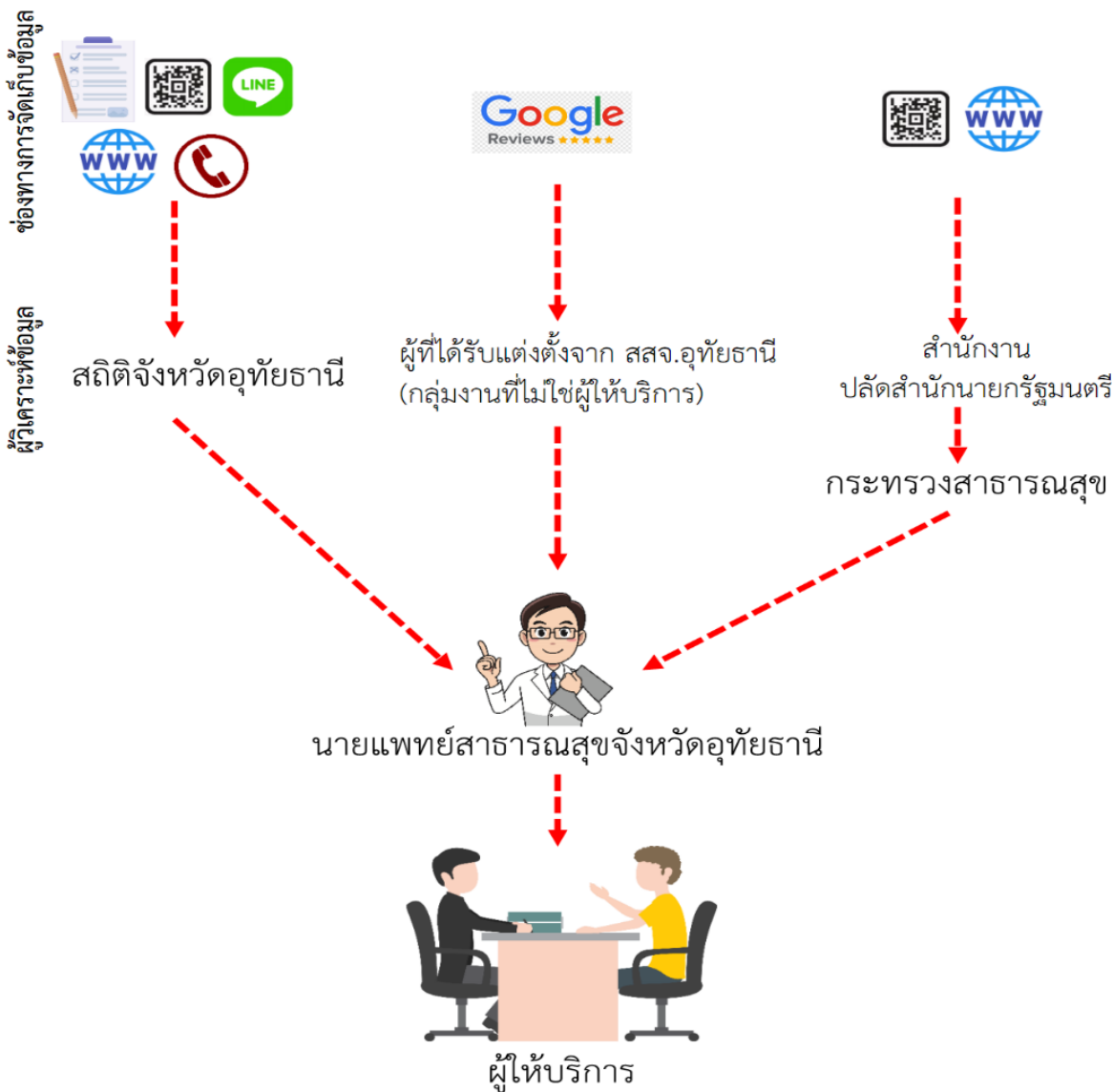
๔.๑.๒ วิธีการจัดเก็บข้อมูล

วิธีการจัดเก็บข้อมูล

๑. คณะกรรมการภายนอก เพื่อประเมินระบบบริการ ศูนย์ราชการสะดวก (third party)

๒. ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจาก สสจ.อุทัยธานี ให้รับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social listening ทางช่องทาง google reviews (กลุ่มงานที่ไม่ใช่ผู้ให้บริการ)

๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (หน่วยงานภายนอก)



๔.๑.๓ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(๑) กลุ่มผู้ประกอบการ

คำนวณจากจำนวนประชากรของสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีในปีที่ผ่านมา (ปี ๒๕๖๕) เพื่อคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรกรณีทราบจำนวนประชากร (ปี ๒๕๖๖) โดยทบทวนข้อมูลผู้รับบริการรายประเภทของสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีปี ๒๕๖๕ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๔๖ แห่ง จำแนกตามงานบริการต่าง ๆ ดังนี้

งานบริการ	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐	๖๘	๑๙.๖๕
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑	๑๓๐	๓๗.๕๗
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙	๒๖	๗.๕๑
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๗๑	๒๐.๕๒
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒	๙	๒.๖๐
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. วัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕	๓	๐.๘๗
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๕	๔.๓๔
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๕๙	๒๔	๖.๙๔
รวม	๓๔๖	๑๐๐.๐๐

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในปี ๒๕๖๖ โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรกรณีทราบจำนวนประชากร สูตรที่ใช้คำนวณคือ estimating a finite population proportion

$$n = \frac{Np(1-p)z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2}{d^2(N-1) + p(1-p)z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2}$$

$$n = ๒๖๒$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร จำนวนสถานประกอบการ ๓๔๖ แห่ง

α คือ ความผิดพลาดจากการสุ่มตัวอย่างเพื่อสรุปลักษณะประชากรจากค่าสถิติของตัวอย่าง
= ๐.๐๕

z คือ สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (confidence coefficient) ได้จากความเชื่อมั่นที่กำหนด (๑- α)

p คือ ค่าสัดส่วนของเหตุการณ์ที่สนใจ (p = ๐.๕ , ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion ร้อยละ ๕๐)

d คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง = ๐.๐๓

ขนาดประชากร (N)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่ขนาดความคลาดเคลื่อน		
	$\pm 3\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
๓๔๖	๒๖๒	๑๘๓	๗๖

เมื่อแทนค่าในสูตรที่ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง = ๐.๐๓ ต้องเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๒๖๒ ราย โดยเนื่องจากสถานประกอบการตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒, พ.ร.บ. ยาเสพติดให้

โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒, พ.ร.บ. วัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕, พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘, พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๕๙ ไม่ต้องต่ออายุทุกปีจึงไม่สามารถนำมาคำนวณเพื่อประมาณการเก็บข้อมูลได้ จึงเก็บข้อมูลทุกสถานประกอบการที่มีการต่ออายุหรือขออนุญาตในปี ๒๕๖๖ ทุกแห่ง โดยกำหนดให้ ๑ สถานประกอบการเก็บข้อมูล ๑ คน สำหรับงานขออนุญาตสมุนไพรควบคุมและงานใบรับรองการสร้างภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด ๑๙ จะมีการให้บริการเมื่อมีประชาชนมารับบริการเท่านั้นจึงเก็บข้อมูลทุกคนที่มารับบริการ ดังนั้นในการประมาณการสามารถกำหนดสัดส่วนการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามรายละเอียดของสถานประกอบการได้ดังนี้

งานบริการ	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (แห่ง)
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐	๑๙.๖๕	๕๑
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑	๓๗.๕๗	๙๘
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙	๗.๕๑	๒๐
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๒๐.๕๒	๕๔
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒	๒.๖๐	๗
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. วัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕	๐.๘๗	๒
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘	๔.๓๔	๑๑
สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๕๙	๖.๙๔	๑๘
งานขออนุญาตสมุนไพรควบคุม (เพิ่มงานบริการในปี ๒๕๖๖)	-	เก็บข้อมูลสถานประกอบการละ ๑ คน
งานใบรับรองการสร้างภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด ๑๙ (เพิ่มงานบริการในปี ๒๕๖๖)	-	เก็บข้อมูลทุกคน
รวม	๑๐๐.๐๐	๒๖๒

แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล ปี ๒๕๖๖

กลุ่มงาน	จำนวนกลุ่ม ตย.ที่คำนวณได้ (ราย)	จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล			
		จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล 1 (ราย)	จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล 2 (ราย)	จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล 3 (ราย)	จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล 4 (ราย)
๑. สถานประกอบการที่ต้องต่ออายุทุกปี					
๑.๑ สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐	๕๒	๕๒	๒๔	๗๖	๗๗
๑.๒ สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑	๙๘	๙๘	๔๖	๑๔๔	๑๔๔
๑.๓ สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙	๒๐	๒๐	๙	๒๙	๓๐
๒. สถานประกอบการที่ไม่ต้องต่ออายุทุกปี/ขอใหม่					
๒.๑ สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๕๔	๙		๙	๙

กลุ่มงาน	จำนวน กลุ่ม ตย.ที่ คำนวณได้ (ราย)	จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล			
		จำนวนกลุ่ม ตย. ที่เก็บ ข้อมูล 1 (ราย)	จำนวนกลุ่ม ตย. ที่เก็บ ข้อมูล 2 (ราย)	จำนวน กลุ่ม ตย.ที่ เก็บข้อมูล 3 (ราย)	จำนวน กลุ่ม ตย.ที่ เก็บข้อมูล 4 (ราย)
๒.๒ สถานประกอบการตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒	๗	๓		๓	๓
๒.๓ สถานประกอบการตาม พ.ร.บ.วัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕	๒	๐		๐	๐
๒.๔ สถานประกอบการตาม พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๑	๑		๑	๑
๒.๕ สถานประกอบการตาม พ.ร.บ.วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิต และประสาท พ.ศ. ๒๕๕๙	๑๘	๐		๐	๐
๓. งานขออนุญาตสมุมนไพรควบคุม (เพิ่มงานบริการในปี ๒๕๖๖)					๓๗
๔. งานใบรับรองการสร้างภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรค โควิด ๑๙ (เพิ่มงานบริการในปี ๒๕๖๖)					๕
รวม	๒๖๒	๑๘๓	๗๙	๒๖๒	๓๐๖

หมายเหตุ:

- จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล ๑ หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้จริง ณ เวลา ๖ เดือน
- จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล ๒ หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยคำนวณจาก
ค่าสัดส่วนประชากร
- จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล ๓ หมายถึง จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล ๑ + จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บ
ข้อมูล ๒
- จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูล ๔ หมายถึง จำนวนกลุ่ม ตย.ที่เก็บข้อมูลได้จริงในปี ๒๕๖๖

(๒) กลุ่มประชาชน

คำนวณหาขนาดตัวอย่างในปี ๒๕๖๖ โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร
กรณีทราบจำนวนประชากร สูตรที่ใช้คำนวณคือ estimating a finite population proportion

$$n = \frac{Np(1-p)z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2}{d^2(N-1) + p(1-p)z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2}$$

$$n = ๑๐๖๔$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร จำนวนประชากรในปี ๒๕๖๕ = ๓๒๓,๘๖๐ คน

α คือ ความผิดพลาดจากการสุ่มตัวอย่างเพื่อสรุปลักษณะประชากรจากค่าสถิติของตัวอย่าง
= ๐.๐๕

z คือ สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (confidence coefficient) ได้จากความเชื่อมั่นที่กำหนด (๑- α)

p คือ ค่าสัดส่วนของเหตุการณ์ที่สนใจ (p = ๐.๕ , ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion ร้อยละ ๕๐)

d คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง = ๐.๐๓

จำนวนประชากรในปี ๒๕๖๕ (คน)	จำนวนกลุ่ม ตย.ที่คำนวณได้ (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจริง (คน)
๓๒๓,๘๖๐	๑๐๖๔	๑,๓๐๙

๔.๑.๔ ดำเนินการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีให้ได้จำนวนเป้าหมาย

๔.๑.๕ สรุปรายงาน สถิติ วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ประเด็นชื่นชม/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการ (ระบบบริการ) เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกไตรมาส

๔.๑.๖ นำเสนอผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีต่อคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกไตรมาสในการทบทวนการให้บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการว่ามีส่วนประกอบด้านใดบ้างที่จะต้องพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคูณภาพการให้บริการต่อไป

๔.๑.๗ วิเคราะห์ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีภาพรวมทุกงานบริการ เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการทราบความต้องการและ/หรือปัญหาในการให้บริการ นำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที โดยระบบบริการในรอบ ๑๒ เดือน จะมีคณะกรรมการภายนอกเพื่อประเมินระบบบริการศูนย์ราชการสะดวก (third party) มีสถิติจังหวัดอุทัยธานีดำเนินการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

๔.๒ การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

๔.๒.๑ ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีให้ได้จำนวนเป้าหมายทุกปีงบประมาณ ดังภาคผนวก ข

๔.๒.๒ สรุปรายงาน สถิติ วิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีโดยคณะกรรมการภายนอกเพื่อประเมินระบบบริการศูนย์ราชการสะดวก (third party) ทุกปีงบประมาณ

๔.๒.๓ นำเสนอผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีต่อคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกปีงบประมาณในการทบทวนความต้องการของประชาชนในมุมมองที่เปิดกว้างเพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคูณภาพการให้บริการต่อไป

๔.๓ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) มีขั้นตอนดังนี้

๔.๓.๑ กำหนดแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) ดังนี้

วิธีการเก็บข้อมูล	ผู้รวบรวมข้อมูล	ระยะเวลาที่ดำเนินการ	ผู้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
๑. เหยี่ยืมเลือกยืม ดังภาคผนวก ซ	เลขาคกก.third party	ทุกไตรมาส	นางสาวฉันทนา วัดแข่ง เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน
๒. ท่านอยากบอกอะไรกับเรา (อยากชื่นชมบุคลากรหรือจะให้เราปรับปรุงการบริการโปรดระบุ).....ดังภาคผนวก ฉ	นางสาวรญา แสงสร้อย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ ส่งให้เลขาคกก.third party	ทุกไตรมาส	นางสาวฉันทนา วัดแข่ง เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน
๓. QR code เลือกยืมความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) ดังภาคผนวก ญ	นางสาวรญา แสงสร้อย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ ส่งให้เลขาคกก.third party	ทุกไตรมาส	นางสาวฉันทนา วัดแข่ง เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน
วิเคราะห์ภาพรวมประจำปี	เลขาคกก.third party	ทุก ๑๒ เดือน	คกก.third party (เลขาคกก.third party)

➤ กำหนดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน ๓ จุด ประกอบด้วย
จุดที่ ๑ ประชาสัมพันธ์ มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน ๓ คน โดยกำหนดสัญลักษณ์ประจำตัวผู้ให้บริการ และแทนด้วยเหรียญสีตามสัญลักษณ์ประจำตัวของผู้ให้บริการแต่ละท่าน ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	สัญลักษณ์ประจำตัว
๑	นางชุตติกาญจน์ วงศ์มิตรวาทิ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	ชมพู
๒	นางเรวดี ฉวีจันทร์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	ม่วง
๓	นางสาวทัศนีย์ พงษ์มี	เจ้าพนักงานธุรการ	ขาว

จุดที่ ๒ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละงานบริการ โดยกำหนดสัญลักษณ์ประจำตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

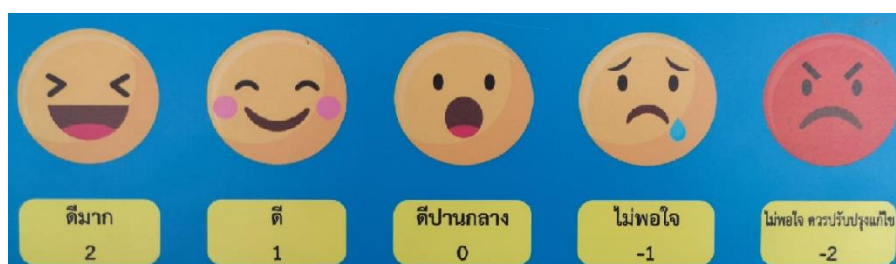
ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	สัญลักษณ์ประจำตัว
(๑) งานอนุญาตผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ			
๑	นายศรัณย์ มงคลพร	เภสัชกรชำนาญการ	เขียว
๒	นางสาวกฤษณี เกิดศรี	เภสัชกรชำนาญการ	แดง
๓	นางสาววรรณประภา เหล่าเขตต์กิจ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	เหลือง
(๒) งานขออนุญาตสมุนไพรควบคุม			
๑	นางสาวชัตติยา ขันการนาวิ	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	ทอง
๒	นางสาวอัจฉรา โพธิ์พรม	แพทย์แผนไทย	เงิน
(๓) งานใบรับรองการสร้างภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด ๑๙ (vaccine passport)			
๑	นางสาวทิพวรรณ อาสุระ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	น้ำเงิน
๒	นางสาวป้อมเพชร พนาสิกุล	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	เทา
(๔) งานรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข (ม.๔๑)			
๑	นางรุ่งลักษณ์ ทาเอื้อ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	ชมพูเลข ๑
๒	นายพิชิต ทาเอื้อ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	ขาวเลข ๒

จุดที่ ๓ ระบบบริการการเงิน มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน ๒ คน โดยกำหนดสัญลักษณ์ประจำตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	สัญลักษณ์ประจำตัว
๑	นางสาวกมลพร ณ บางช้าง	นักวิชาการการเงินและบัญชี	ฟ้า
๒	นางสาวเกษร สุพรรณ	นักวิชาการการเงินและบัญชี	ส้ม

➤ กำหนดช่องทางการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อผู้ให้บริการแต่ละคนจำนวน ๓ ช่องทาง โดยเลือกช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ดังนี้

๔.๓.๑.๑ หยอดเหรียญเลือกยิ้ม ประชาชนผู้มารับบริการทุกคนเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจให้เลือก “เหรียญเลือกยิ้ม” (ภาพที่ ๑) ตามสัญลักษณ์สีของบุคลากรผู้ให้บริการในจุดบริการนั้นๆ โดยหยอดเหรียญฯ ลงในกล่องประเมินความพึงพอใจฯ (ภาพที่ ๒) ที่มีรูปภาพการ์ตูนยิ้ม ๕ รูปแบบ ติดบริเวณด้านหน้ากล่องประเมินฯ (เลือก ๑ รูปแบบ) ได้แก่

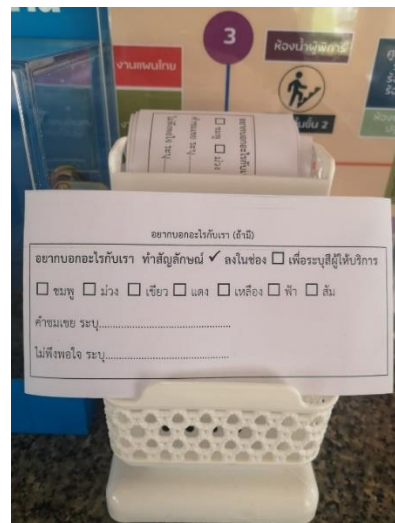
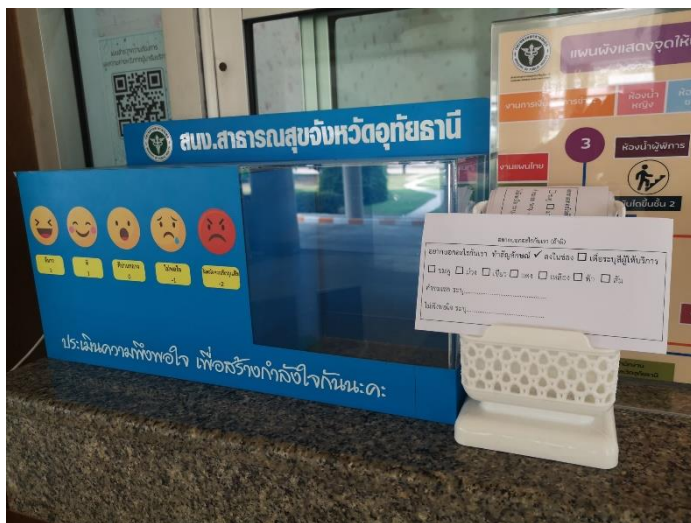




ภาพที่ ๑

ภาพที่ ๒

๔.๓.๑.๒ ท่านอยากบอกอะไรกับเรา



๔.๓.๑.๓ สแกน QR code ประชาชนผู้มารับบริการทุกคนเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจให้ประเมินความพึงพอใจ โดยใช้โทรศัพท์มือถือสแกน QR code (ภาพที่ ๓) แล้วเลือกรูปภาพการ์ตูนยิ้ม ๕ รูปแบบ (เลือก ๑ รูปแบบ)



ภาพที่ ๓

๔.๓.๒ ขอความร่วมมือจากผู้รับบริการทุกคนตามความสมัครใจในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) ในรูปแบบ ๑. เหยี่ยิ้มเลือกยิ้ม หรือ ๒. QR code เลือกยิ้มความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อผู้ให้บริการแต่ละคน ทั้งจากข้อ ๔.๒.๑.๑ และ ข้อ ๔.๒.๑.๒ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามรูปภาพการ์ตูนยิ้ม ๕ รูปแบบ ดังนี้

ดีมาก	เท่ากับ ๕ คะแนน
ดี	เท่ากับ ๔ คะแนน
ดีปานกลาง	เท่ากับ ๓ คะแนน
ไม่พอใจ	เท่ากับ ๒ คะแนน
ไม่พอใจ ควรปรับปรุงแก้ไข	เท่ากับ ๑ คะแนน

และนำมาประมวลผลโดยการหาคะแนนรวม และค่าเฉลี่ยของแต่ละคนเป็นรายเดือน และรายไตรมาสเมื่อแปลผลคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคนเป็นระดับความพึงพอใจ จากการคำนวณอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$$

จำนวนระดับ

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ได้เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	๔.๒๑ - ๕.๐๐
พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	๓.๔๑ - ๔.๒๐
พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	๒.๖๑ - ๓.๔๐
พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	๑.๘๑ - ๒.๖๐
พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	๑.๐๐ - ๑.๘๐

๔.๓.๓ สรุปข้อมูล และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกไตรมาส และติดประกาศยกย่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยอดเยี่ยมประจำไตรมาส

๔.๓.๔ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) ต่อคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุกไตรมาสเพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคูณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการให้บริการต่อไป

๔.๓.๕ วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล) ภาพรวมประจำปีในรอบ ๑๒ เดือน โดยเลขาธิการคณะกรรมการภายนอกเพื่อประเมินระบบบริการศูนย์ราชการสะดวก (third party)

๔.๓.๖ มอบรางวัลพร้อมเกียรติบัตรให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุดตลอดทั้งปีงบประมาณ ในเวทีประชุมเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่เป็นต้นแบบในการให้บริการแก่บุคลากรในองค์กรต่อไป

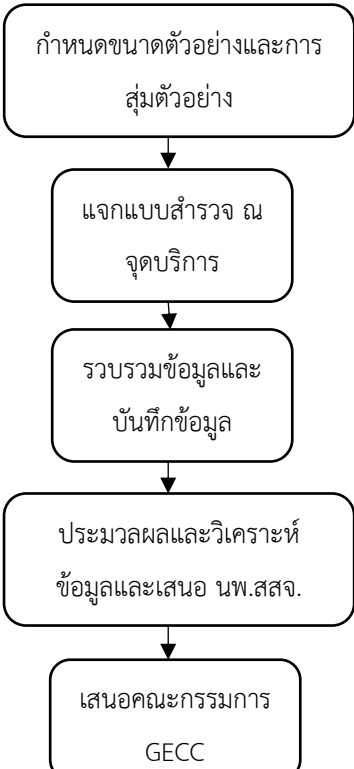
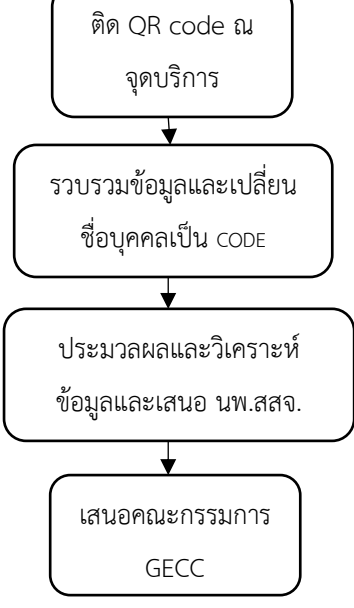
๔.๔ การประเมินความพึงพอใจทาง google reviews โดยผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (กลุ่มงานที่ไม่ใช่ผู้ใช้บริการ) ให้รับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social listening ทางช่องทาง google reviews “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี”

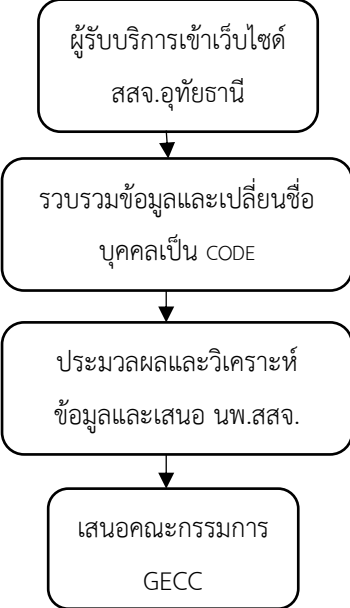
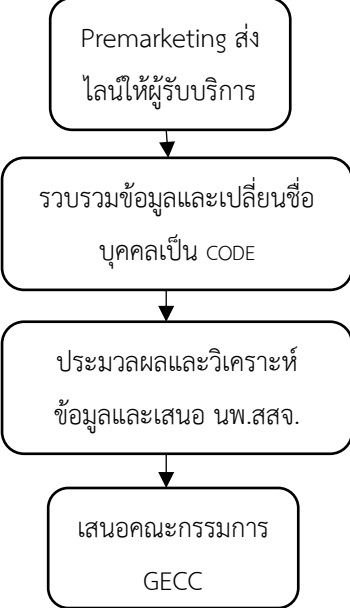
๔.๔.๑ ดำเนินการติดตาม google reviews ทุกวันและบันทึกการรีวิวในแบบบันทึกการรับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social listening ทุกวัน

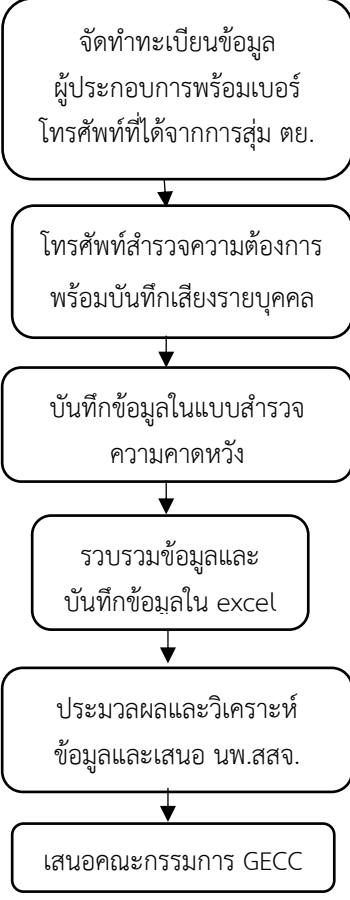
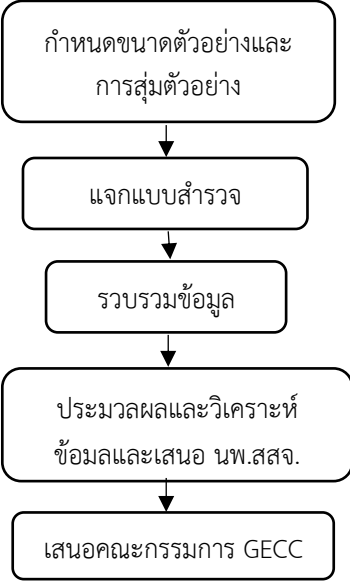
๔.๔.๒ สรุปรายงาน สถิติ วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก Google review ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และจัดทำบันทึกข้อความรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก Google review เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทุกเดือน

๔.๔.๓ สรุปรายงาน สถิติ วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก Google review ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีในภาพรวม เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

๕. แผนผังของกระบวนการ (Work flow chart)

กระบวนการ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑. การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี			
๑.๑ แบบสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (กระดาษ)		คกก.third party น.ส.วรรณประภา เหล่าเขตต์กิจ เลขา คกก.third party นายศรีณย์ มงคลพร หมายเหตุ: ทุก ๑๒ เดือน ดำเนินการโดย คกก.third party นายศรีณย์ มงคลพร	ทุกไตรมาส
๑.๒ QR code แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี		น.ส.วรรณประภา เหล่าเขตต์กิจ น.ส.วรยา แสงสร้อย นายศรีณย์ มงคลพร หมายเหตุ: ทุก ๑๒ เดือน ดำเนินการโดย คกก.third party นายศรีณย์ มงคลพร	ทุกไตรมาส

กระบวนการ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑. การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (ต่อ)			
๑.๓ เว็บไซต์แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	 <pre> graph TD A[ผู้รับบริการเข้าเว็บไซต์ สสจ.อุทัยธานี] --> B[รวบรวมข้อมูลและเปลี่ยนชื่อบุคคลเป็น CODE] B --> C[ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอ นพ.สสจ.] C --> D[เสนอคณะกรรมการ GECC] </pre>	<p>น.ส.วรยา แสงสร้อย</p> <p>นายศรีณีย์ มงคลพร หมายเหตุ: ทุก ๑๒ เดือน ดำเนินการโดย คกก.third party</p> <p>นายศรีณีย์ มงคลพร</p>	ทุกไตรมาส
๑.๔ ประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทางไลน์	 <pre> graph TD A[Premarketing ส่งไลน์ให้ผู้รับบริการ] --> B[รวบรวมข้อมูลและเปลี่ยนชื่อบุคคลเป็น CODE] B --> C[ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอ นพ.สสจ.] C --> D[เสนอคณะกรรมการ GECC] </pre>	<p>น.ส.วรรณประภา เหล่าเขตต์กิจ</p> <p>น.ส.วรยา แสงสร้อย</p> <p>นายศรีณีย์ มงคลพร หมายเหตุ: ทุก ๑๒ เดือน ดำเนินการโดย คกก.third party</p> <p>นายศรีณีย์ มงคลพร</p>	ทุกไตรมาส

กระบวนการ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑. การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (ต่อ)			
๑.๕ สำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทางโทรศัพท์ (กรณีวิธีที่ ๑-๔ เก็บข้อมูลยังไม่ครบเป้าหมาย)	 <pre> graph TD A[จัดทำทะเบียนข้อมูลผู้ประกอบการพร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่ได้จากการสุ่ม ตย.] --> B[โทรศัพท์สำรวจความต้องการพร้อมบันทึกเสียงรายบุคคล] B --> C[บันทึกข้อมูลในแบบสำรวจความคาดหวัง] C --> D[รวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลใน excel] D --> E[ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอ นพ.สสจ.] E --> F[เสนอคณะกรรมการ GECC] </pre>	<p>น.ส.วรรณประภา เหล่าเขตต์กิจ</p> <p>นายชาญอิสรา ปรัชญาภิวัฒน์</p> <p>นายชาญอิสรา ปรัชญาภิวัฒน์</p> <p>นายชาญอิสรา ปรัชญาภิวัฒน์</p> <p>นายศรัณย์ มงคลพร หมายเหตุ: ทุก ๑๒ เดือน ดำเนินการโดย คกก.third party</p> <p>นายศรัณย์ มงคลพร</p>	ทุกไตรมาส
๒. การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี			
กระบวนการ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.๑ แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (QR Code)	 <pre> graph TD A[กำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง] --> B[แจกแบบสำรวจ] B --> C[รวบรวมข้อมูล] C --> D[ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอ นพ.สสจ.] D --> E[เสนอคณะกรรมการ GECC] </pre>	<p>คกก.third party</p> <p>สสอ.ทุกแห่ง</p> <p>เลขา คกก.third party</p> <p>คกก.third party</p> <p>นายศรัณย์ มงคลพร</p>	ทุก ๑๒ เดือน

๓. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล)			
กระบวนการ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๓.๑ เหยี่ยงเลือกรีม	<p>ผู้ให้บริการแจกเหยี่ยงเลือกรีม แก่ผู้รับบริการทุกคน/แนะนำ ให้ประเมินอยากบอกรักกับเรา/QR code ประเมินบุคคล</p> <p>รวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูล</p> <p>ประมวลผลและวิเคราะห์ ข้อมูลและเสนอ นพ.สสจ.</p> <p>เสนอคณะกรรมการ GECC</p>	<p>ผู้ให้บริการทุกคนที่เลือกรีม หยอดเหยี่ยง ณ จุด ประชาสัมพันธ์ OSSC การเงิน</p> <p>เลขา คกก.third party</p> <p>นางสาวฉันทนา วัดแข่ง หมายเหตุ: ทุก ๑๒ เดือน ดำเนินการโดย คกก.third party</p> <p>นางสาวฉันทนา วัดแข่ง</p>	ทุกไตรมาส
๓.๒ QR code เลือกรีม ความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี(รายบุคคล)	<p>ผู้ให้บริการแนะนำ QR code ประเมินบุคคล</p> <p>รวบรวมข้อมูล</p> <p>ประมวลผลและวิเคราะห์ ข้อมูลและเสนอ นพ.สสจ.</p> <p>เสนอคณะกรรมการ GECC</p>	<p>ผู้ให้บริการทุกคนที่เลือกรีม QR code ณ จุด OSSC ประชาสัมพันธ์ การเงิน</p> <p>นางสาวฉันทนา วัดแข่ง</p> <p>นางสาวฉันทนา วัดแข่ง</p> <p>นางสาวฉันทนา วัดแข่ง</p>	ทุกไตรมาส
๓.๓ อยากบอกรักกับเรา (ถ้ามี)	<p>แนะนำให้ประเมินอยากบอกรักกับเรา</p> <p>รวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูล</p> <p>ประมวลผลและวิเคราะห์ ข้อมูลและเสนอ นพ.สสจ.</p> <p>เสนอคณะกรรมการ GECC</p>	<p>ผู้ให้บริการทุกคนที่มีข้อคิดเห็น ณ จุด OSSC ประชาสัมพันธ์ การเงิน</p> <p>นางสาวฉันทนา วัดแข่ง</p> <p>นางสาวฉันทนา วัดแข่ง</p> <p>นางสาวฉันทนา วัดแข่ง</p>	ทุกไตรมาส

๖. ภาคผนวก

ภาคผนวก ก


**แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี**

แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

หน่วยงานได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ฯ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์ที่ตรงกับความเป็นจริง
และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

- 1.1 เพศ ชาย หญิง 1.2 การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.3 อายุ 15 - 19 ปี 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี 40 - 49 ปี 50 - 59 ปี 60 ปี ขึ้นไป
- 1.4 งานที่ท่านมาใช้บริการในครั้งนี้อะไรหรือครั้งสุดท้าย
 งานใบอนุญาตเกี่ยวกับยา งานใบอนุญาตเกี่ยวกับอาหาร งานใบอนุญาตเกี่ยวกับเครื่องสำอาง
 งานใบอนุญาตเกี่ยวกับสถานพยาบาล งานใบอนุญาตเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
 งานใบอนุญาตเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ งานใบอนุญาตเกี่ยวกับวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท
 งานใบอนุญาตเกี่ยวกับวัตถุอันตราย งานใบรับรองการส่งภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 (vaccine passport)
 งานขออนุญาตสมุนไพรรักษา อื่น ๆ.....
 งานรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข (ม.41)
- 1.5 งานบริการอื่น ๆ ที่ท่านอยากให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีจัดให้มีบริการนอกเหนือจากภารกิจหลัก
 จัดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ OTOP มาตรฐานผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน (มผช.)
 บริการอื่น ๆ ที่ต้องการ (โปรดระบุ).....
- 1.6 ช่วงเวลาในวันทำการปกติที่ท่านมีความสะดวกที่จะมาใช้บริการมากที่สุด
 07:30 - 08:30 น. 08:30 - 10:00 น. 10:00 - 11:00 น. 11:00 - 12:00 น.
 12:00 - 13:00 น. 13:00 - 14:00 น. 14:00 - 15:00 น. 15:00 - 16:30 น. อื่น ๆ.....
- 1.7 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในการติดต่อขอรับบริการทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 เว็บไซต์ แผ่นพับ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ ผู้ที่เคยมาติดต่อ โทรศัพท์ จดหมาย
 แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ Line สื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึง พอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี					
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งพักคอย, คอมพิวเตอร์, บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
4.การให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เช่น ป้าย/เอกสารประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ การมีช่องทางให้สืบค้น/สอบถาม					
5. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6. บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ					
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ มีไมตรี เต็มใจในการให้บริการ					
8. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีในภาพรวม					
ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี					QR code แบบสำรวจ 
- ด้านสถานที่ให้บริการ.....					
- ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ.....					
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....					
- ด้าน อื่น ๆ ที่ต้องการ โปรดระบุ					
อยากบอกอะไรกับเรา คำชมเชยและความไม่พึงพอใจ (ถ้ามี)					
1.คำชมเชย ระบุ.....					
2.ความไม่พึงพอใจ ระบุ.....					

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ภาคผนวก ข

QR code แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี



ภาคผนวก ค

เว็บไซต์แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

<http://uthaihealth.moph.go.th/osscc/assessmentform.php>

ภาพตัวอย่างแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

หน่วยงานได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้ดียิ่งขึ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ชื่อ-สกุลผู้ประเมิน

ชื่อ-นามสกุล

1.1 เพศ

--กรุณาเลือกเพศ--

1.2 การศึกษา

--กรุณาเลือกการศึกษา--

1.3 อายุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและเพียงพอต่อการให้บริการ	เ็ี
2. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	เ็ี
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่งพักคอย, คอมพิวเตอร์, บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	เ็ี
4. การให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เช่น ป้าย/เอกสารประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ การมีช่องทางให้สื่บค้น/สอบถาม	เ็ี

ภาคผนวก ง
ประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทางไลน์

The screenshot displays the LINE messaging application interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons: a person icon, a chat bubble with a red '5' notification, a plus icon for adding contacts, a clock for history, a list icon for contacts, and the LINE logo at the bottom.

The main chat area shows a search bar at the top with the text 'ค้นหาข้อความและห้องแชท'. Below it is a list of contacts:

- ไรสินธนา**: ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานฯ กรุงเทพมหานคร ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ...
- KC.freshfruit&katoon**: ขอขอบคุณค่ะ 🙏😊
- ถิ่น ถิ่น ส้า**: ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานฯ กรุงเทพมหานคร ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ...
- พร้อมเสมอ**: ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานฯ กรุงเทพมหานคร ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ...

The chat conversation with 'KC.freshfruit&katoon' is shown in detail on the right. The contact's profile picture and name are at the top. The chat history shows:

- A timestamp: 20 ต.ค.(อ.)
- An outgoing message (green bubble): ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ขอขอบคุณท่านที่ใช้บริการ กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการครั้งนี้ >>> <https://forms.gle/HJ6XovHPyNnUtif26>
- A screenshot of a survey form titled 'แบบสำรวจความพึงพอใจและความ...' with a table of data.
- An incoming message (white bubble): อานแล้ว 13.24 น.
- An outgoing message (green bubble): ขอขอบคุณค่ะ 🙏😊
- An incoming message (white bubble): 13.25 น.

ภาคผนวก ฉ
แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทางโทรศัพท์

สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน..... จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ครับ/ค่ะ ด้วยทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ทำการสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จึงขอรบกวนเวลาของท่านประมาณ ๕ นาที

๑. ท่านสะดวกที่จะให้ข้อมูลหรือไม่ (ครับ/ค่ะ) ยินดี (สัมภาษณ์ข้อ ๒ ต่อไป) ไม่ยินดี (ปิดการสัมภาษณ์)
 ๒. งานบริการอื่น ๆ ที่ท่านอยากให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีจัดให้มีบริการนอกเหนือจากภารกิจหลัก
 จัดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ OTOP มาตรฐานผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน (มผช.)
 บริการอื่น ๆ ที่ต้องการ (โปรดระบุ).....

๓. ช่วงเวลาในวันทำการปกติที่ท่านมีความสะดวกที่จะมาใช้บริการมากที่สุด
 ๐๗:๓๐ - ๐๘:๓๐ น. ๐๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. ๑๐:๐๐ - ๑๑:๐๐ น. ๑๑:๐๐ - ๑๒:๐๐ น.
 ๑๒:๐๐ - ๑๓:๐๐ น. ๑๓:๐๐ - ๑๔:๐๐ น. ๑๔:๐๐ - ๑๕:๐๐ น. ๑๕:๐๐ - ๑๖:๓๐ น.
 อื่น ๆ.....

๔. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในการติดต่อขอรับบริการทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 เว็บไซต์ แผ่นพับ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ ผู้ที่เคยมาติดต่อ โทรศัพท์ จดหมาย
 เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ Line สื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ ด้านความพึงพอใจและคำแนะนำของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีคำถามทั้งหมด ๘ ข้อนะครับ/ค่ะ

เจ้าหน้าที่ : ในด้านความพึงพอใจ ขอสอบถามในเรื่องความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ นะคะ/นะครับ

ระดับความพึงพอใจมีดังนี้ ๑.พึงพอใจอย่างมาก ๒.พึงพอใจ ๓.ไม่แน่ใจ/เฉยๆ ๔.ไม่พึงพอใจ ๕. ไม่พึงพอใจอย่างมาก

ประเด็น	ระดับคะแนน					หมายเหตุ
	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	
๑. ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอต่อการให้บริการคุณ.....(ชื่อผู้รับบริการ) มีความพึงพอใจอย่างไร คะ/ครับ						
๒. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีคุณ.....(ชื่อผู้รับบริการ) มีความพึงพอใจอย่างไร คะ/ครับ						
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่งพักคอย, คอมพิวเตอร์, บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น คุณ.....(ชื่อผู้รับบริการ) มีความพึงพอใจอย่างไร คะ/ครับ						
๔. การให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เช่น ป้าย/เอกสารประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ การมีช่องทางให้สืบค้น/สอบถาม คุณ.....(ชื่อผู้รับบริการ) มีความพึงพอใจอย่างไร คะ/ครับ						
๕. ขั้นตอนการให้บริการ ความยุ่งยากซับซ้อน คุณ.....(ชื่อผู้รับบริการ) มีความพึงพอใจอย่างไร คะ/ครับ						

แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

หน่วยงานได้จัดทำแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์ที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- เพศ ชาย หญิง
- การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อายุ 15 – 19 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปี ขึ้นไป
- ประเภท
 - ประชาชน อสม. เครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครือข่ายหน่วยงานราชการ อื่น ๆ
- เคยมารับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีหรือไม่ เคย ไม่เคย
- ประเภทงานบริการที่จำเป็นต่อท่านมากที่สุด (เลือก 1 ข้อ)
 - งานใบอนุญาตเกี่ยวกับยา งานใบอนุญาตเกี่ยวกับอาหาร งานใบอนุญาตเกี่ยวกับเครื่องสำอาง
 - งานใบอนุญาตเกี่ยวกับสถานพยาบาล งานใบอนุญาตเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
 - งานใบอนุญาตเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ งานใบอนุญาตเกี่ยวกับวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท
 - งานใบอนุญาตเกี่ยวกับวัตถุอันตราย งานใบรับรองการสร้างภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 (vaccine passport)
 - งานขออนุญาตผสมนุโพรควคุม ไม่มีงานบริการที่เกี่ยวข้อง บริการอื่น ๆ
 - งานรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข (ม.41)
- หากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีจะจัดให้มีบริการนอกเหนือจากงานบริการตามข้อ 1.6 ท่านคิดว่าควรมีบริการอะไรเพิ่มเติม (โปรดระบุ)
 - จัดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ OTOP มาตรฐานผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน (มผช.)
 - บริการอื่น ๆ ที่ท่านต้องการ.....
- หากท่านจะมารับบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีในวันทำการปกติ (วันจันทร์-วันศุกร์) ท่านมีความสะดวกที่จะมารับบริการมากที่สุดในช่วงเวลาใด
 - 07:30 – 08:30 น. 08:30 – 10:00 น. 10:00 – 11:00 น. 11:00 – 12:00 น.
 - 12:00 – 13:00 น. 13:00 – 14:00 น. 14:00 – 15:00 น. 15:00 – 16:30 น. อื่น ๆ.....
- ท่านต้องการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีเป็นอย่างไร
 - ด้านสถานที่ให้บริการ (ระบุ)
 - ด้านจุดให้บริการ (ระบุ)
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ)
 - ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ระบุ)
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ระบุ)
- ท่านคิดว่าการเดินทางมาถึงจุดบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีเป็นอย่างไร
 - เดินทางมาได้สะดวกเข้าถึงได้ง่าย
 - เดินทางมาไม่สะดวกเข้าถึงได้ยาก โปรดระบุเหตุผล.....
- ท่านเคยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีหรือไม่
 - เคย (ให้ตอบข้อ 12) ไม่เคย (ให้ตอบข้อ 13)
- ท่านเคยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - เว็บไซต์ แผ่นพับ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ ผู้ที่เคยมาติดต่อ โทรศัพท์ จดหมาย
 - แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ Line สื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ (ระบุ)
- ท่านต้องการให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการผ่านช่องทางใดเพิ่มเติม (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

QR code แบบสำรวจ



ภาคผนวก ซ
เหรียญเลือกยิ้ม



ภาคผนวก ฅ

QR code เลือกยืมความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล)

	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	กำหนดสี	QR CODE
(๑) งานประชาสัมพันธ์				
๑.	นางชุตติกาญจน์ วงศ์มิตรวาทิ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	ชมพู	
๒.	นางเรวดี ฉวีจันทร์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน	ม่วง	
๓.	นางสาวทัศนีย์ พงษ์มี	เจ้าพนักงานธุรการ	ขาว	
(๒) งานอนุญาตผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ				
๑	นายศรัณย์ มงคลพร	เภสัชกรชำนาญการ	เขียว	
๒	นางสาวกฤษณี เกิดศรี	เภสัชกรชำนาญการ	แดง	
๓	นางสาววรรณประภา เหล่า เขตต์กิจ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	เหลือง	
(๓) งานขออนุญาตสมุนไพรรักษาโรค				
๑	นางสาวชัตติยา ชัยนการนาวิ	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	ทอง	
๒	นางสาวอัจฉรา โพธิ์พรม	แพทย์แผนไทย	เงิน	

	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	กำหนดสี	QR CODE
(๔) งานใบรับรองการสร้างภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด ๑๙ (vaccine passport)				
๑	นางสาวทิพวรรณ อาสุระ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	น้ำเงิน	
๒	นางสาวป้อมเพชร พนาสิกุล	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	เทา	
(๕) งานรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข (ม.๔๑)				
๑	นางรุ่งลักษณ์ ทาเอื้อ	เจ้าพนักงานสนนาสาธารณสุขชำนาญงาน	ชมพูเลข ๑	
๒	นางสาวชญาณิต เมฆอากาศ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ขาวเลข ๒	
(๖) งานการเงิน				
๓.	นางจิรพรรณ บุญพันธ์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	ฟ้า	
๔.	นางสาวเกษร สุพรรณ	นักวิชาการเงินและบัญชี	ส้ม	

ภาพตัวอย่างหน้าจอแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อผู้ให้บริการของสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี (รายบุคคล)



ภาคผนวก ญ

อยากบอกอะไรกับเรา (ถ้ามี)

อยากบอกอะไรกับเรา ทำสัญลักษณ์ ✓ ลงในช่อง เพื่อระบุผู้ให้บริการ

ชมพู น้ำเงิน เขียว แดง เหลือง ฟ้ำ ส้ม

คำชมเชย ระบุ.....

ไม่พึงพอใจ ระบุ.....

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการภายนอกเพื่อประเมินระบบบริการศูนย์ราชการสะดวก



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ที่ ๑๑๔/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการภายนอกเพื่อประเมินระบบบริการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อใช้ในการพิจารณาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๖๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการภายนอกเพื่อประเมินระบบบริการศูนย์ราชการสะดวก ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้

๑. นายวันชัย	เชิงการเขตร	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวสมพิศ	ริ้วพิทักษ์	กรรมการ
๓. นางธัญพัทธ์	ดีวัน	กรรมการ
๔. นายเกษม	ประสาทรเขตรการ	กรรมการ
๕. นายมนตรี	แก้วกาญจน์วิเศษ	กรรมการ
๖. สถิติจังหวัดฉะเชิงเทรา		กรรมการ
๗. นางวัฒนา	วิสิทธิ์โชค	กรรมการและเลขานุการ

โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

ภารกิจติดตามประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC และสรุปผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะแก้ไขปรับปรุง และรายงานผลการประเมินให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ว่าที่ร้อยตรี

(ต๋นัย พิกษ์อรรณพ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social listening
ทางช่องทาง google reviews “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี”

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ที่ ๒๒๘ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social Listening
ณ ศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

.....

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้
การบริการประชาชน และผู้รับบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เป็นไปด้วยความสะดวก
รวดเร็ว ประชาชน และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานนั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.
๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับคำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ ๘๖๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕
ใน ๑.๒ (๑) ของข้อ ๑ จึงยกเลิกคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีที่ ๑๖๓/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม
๒๕๖๖ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social Listening ณ ศูนย์ราชการ
สะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ดังนี้

๑. นายชาญอิศรา ปรัชญาภิวัฒน์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
ควบคุมกำกับกำกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social
Listening ในช่องทางต่างๆ ตามคำสั่งฉบับนี้ และดูแลรับผิดชอบการดำเนินการรับฟังเสียง
ของประชาชนผ่าน Social Listening สื่อออนไลน์สาธารณะ ได้แก่ วิทยุชุมชน
กลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่มอื่นๆ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
อุทัยธานี
๒. นายวชิระ กมลมาลย์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ดูแลรับผิดชอบการดำเนินการรับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social Listening ทางช่องทาง
YouTube : “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี” และ เฟสบุ๊ก “งานประชาสัมพันธ์
สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี”
๓. นางสาวนภัสนันท์ ธีญญการ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ดูแลรับผิดชอบการดำเนินการรับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social Listening ทางช่องทาง
เฟสบุ๊ก “UHC : Uthai Thani Healthy Channel” และ Line : “PR-สสจ.อุทัยธานี”
๔. นางสาวนันทชพร พุฒอินทนา ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์
ดูแลรับผิดชอบการดำเนินการรับฟังเสียงของประชาชนผ่าน Social Listening ทางช่องทาง
Google Review : “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี”

-๒-

อำนาจและหน้าที่

๑. รับฟังเสียงของประชาชนทั้งเชิงบวก (ความพึงพอใจ) เชิงลบ (ความไม่พอใจ, เรื่องร้องเรียน) ข้อเสนอแนะ ข้อปรึกษา และข้อซักถาม ผ่าน Social Listening ที่ได้รับมอบหมาย ทุกวัน
๒. จัดทำทะเบียนรับเรื่องการฟังเสียงของประชาชน Social Listening สรุปเป็นรายเดือน
๓. ส่งเรื่องให้กลุ่มงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๔. รายงานผลดำเนินการให้ผู้บริหารทราบทุก ๒ เดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ว่าที่ร้อยตรี *Dan*

(दनัย พิทักษ์ธรรมพ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ชื่อ		
นามสกุล		
เลขที่	๑.๕๐๖๑๕	<i>จิม</i>
ตำแหน่ง		
ชื่อ		
นามสกุล		
เลขที่		
ชื่อ		
นามสกุล		
เลขที่		

} *นางสาว*

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

สำเนาฉบับ

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
ที่ ๗๖ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๒/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีที่ ๑๙๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลศูนย์ราชการสะดวก เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาระบบราชการด้านการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยมุ่งหวังให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีที่ ๒/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีที่ ๑๙๗/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลศูนย์ราชการสะดวก โดยแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก มีองค์ประกอบดังนี้

๑. คณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

- | | |
|--|---------------------|
| ๑.๑ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี | ประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๒ นายแพทย์เชี่ยวชาญ ด้านเวชกรรมป้องกัน | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๓ นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา) | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๔ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริการทางวิชาการ) | กรรมการ |
| ๑.๕ เกษีกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) | กรรมการ |
| ๑.๖ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๑.๗ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| ๑.๘ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑.๙ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ | กรรมการ |
| ๑.๑๐ หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิต และยาเสพติด | กรรมการ |
| ๑.๑๑ หัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑.๑๒ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ | กรรมการ |
| ๑.๑๓ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ | กรรมการ |
| ๑.๑๔ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย | กรรมการ |
| ๑.๑๕ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| ๑.๑๖ หัวหน้ากลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย | กรรมการ |
| ๑.๑๗ หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ | กรรมการ |
| ๑.๑๘ หัวหน้ากลุ่มงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก | กรรมการ |
| ๑.๑๙ หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กร | กรรมการ |
| | ๑.๒๐ นางสาว... |

- ๒ -

๑.๒๐ นางสาวจิราพร เกษศิศิลป์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ
๑.๒๑ นายศรัณย์ มงคลพร	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๒๒ นางสาวปารวี มั่นสุ่ม	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดแนวทางในการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
๒. ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
๓. ควบคุม กำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
๔. หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. คณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกด้านสถานที่

๒.๑ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริหาร)		ประธานคณะกรรมการ
๒.๒ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ		รองประธานคณะกรรมการ
๒.๓ นางสาวจิราพร เกษศิศิลป์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๒.๔ นายศรัณย์ มั่นสุ่ม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๒.๕ นางวาสนา หนองนาว	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน	กรรมการ
๒.๖ นายชูเกียรติ สร้อยบาง	นายช่างโยธาชำนาญงาน	กรรมการ
๒.๗ นางจิตรา แก้วเกษ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	กรรมการ
๒.๘ นางสาวชนกสุตา ช้างสรรค์	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ
๒.๙ นายชาญอศรา ปรัชญาภักดิ์	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
๒.๑๐ นางมณีรัตน์ อุตนไชย	เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน	กรรมการ
๒.๑๑ นางสาวศิริพร ปั้นพุด	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๒ นางสาวทิพวรรณ อาสุระ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๓ นายศรัณย์ มงคลพร	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๔ นางสาวปารวี มั่นสุ่ม	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๒.๑๕ นายโสภณวิชัย ผดุงกิจ	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ
๒.๑๖ นายประสิทธิ์ ถมยา	นายช่างเทคนิคปฏิบัติงาน	กรรมการ
๒.๑๗ นายณัฐวุฒิ อนันต์วงษ์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๒.๑๘ นางสาวชัตติยา ขยันการนาวิ	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	กรรมการ
๒.๑๙ นายพินิจ ศรีเมือง	นายช่างโยธา	กรรมการ
๒.๒๐ นางสมถวิล น้อยประทุม	พนักงานธุรการ	กรรมการ
๒.๒๑ นางสาววรรณประภา เหล่าเขตต์กิจ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๒.๒๒ นายสนิท ใจแสน	พนักงานขับรถยนต์	กรรมการ
๒.๒๓ นางพนิดา บุญมี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	กรรมการและ เลขานุการ
๒.๒๔ นางสาวศิริณา โคตประทุม	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ มีหน้าที่...

- ๓ -

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. วางแผนการดำเนินงานพัฒนาด้านสถานที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

๒. ควบคุม กำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาด้านสถานที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

๓. สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านสถานที่ต่อคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

๔. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. คณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกด้านระบบบริการ และผลลัพธ์

๓.๑	เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข)	ประธานคณะกรรมการ
๓.๒	นางสาวจิราพร เกษศิลป์	รองประธานคณะกรรมการ
๓.๓	นางพนิดา บุญมี	กรรมการ
๓.๔	นางวัฒนา วิสิทธิ์โชค	กรรมการ
๓.๕	นางสุจิตรา แสงแก้ว	กรรมการ
๓.๖	นายศรศักดิ์ บุญมัน	กรรมการ
๓.๗	นางสาวศราวดี มากมี	กรรมการ
๓.๘	นางสาวไศรดา สวัสดิ์	กรรมการ
๓.๙	นางสาวฉันทนา วัตพงษ์	กรรมการ
๓.๑๐	นางสาวนันทนา จันทน์สุคนธ์	กรรมการ
๓.๑๑	นางสาวณัชชวกร วงษ์วิทยา	กรรมการ
๓.๑๒	นางสาวรัชสิพร พาที	กรรมการ
๓.๑๓	นางสาวกฤษณี เกิดศรี	กรรมการ
๓.๑๔	นางสาวนิชา สุประดิษฐ์อาภรณ์	กรรมการ
๓.๑๕	นางสาวสิริลักษณ์ รื่นรวย	กรรมการ
๓.๑๖	นางสาวศิริพร ปั้นพุด	กรรมการ
๓.๑๗	นางสาวยุพดี อินทร์น้อย	กรรมการ
๓.๑๘	นายศรัณย์ มงคลพร	กรรมการ
๓.๑๙	นายโสภณวิชัย ผดุงกิจ	กรรมการ
๓.๒๐	นางสาวปิ่นวรางค์ มั่นสุข	กรรมการ
๓.๒๑	นางมณีนรัตน์ อุตนไชย	กรรมการ
๓.๒๒	นางสาววรรณประภา เหล่าเขตต์กิจ	กรรมการ
๓.๒๓	นายณัฐวุฒิ อนันตวงษ์	กรรมการ
๓.๒๔	นางสมถวิล น้อยประทุม	กรรมการ
๓.๒๕	นางสาวนันทิกานต์ จันทร์สงเคราะห์	กรรมการ
๓.๒๖	นางสาวชนิดา เพ็ชรการนา	กรรมการ
๓.๒๗	นายพิพัฒน์ แก้วจงประสิทธิ์	กรรมการ
๓.๒๘	นายทรงพล แก้วจงประสิทธิ์	กรรมการ
๓.๒๙	นางสาววริยา แสงสร้อย	กรรมการ

๓.๓๐ นาง...

- ๔ -

๓.๓๐ นางสาวทิพวรรณ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	กรรมการ
๓.๓๑ นางจิตรา แก้วเกษ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน งานการเงินและบัญชี	กรรมการ
๓.๓๒ นายสมนึก หงษ์อิม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๓๓ นางสาวทิพวรรณ อาสุระ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๓๔ นางสาวชัตติยา ขยันการนาวิ	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	กรรมการ
๓.๓๕ นางเรวดี ฉวีจันทร์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	กรรมการ
๓.๓๖ นางชุตติกาญจน์ วงศ์มิตรวาทิ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	กรรมการ
๓.๓๗ นางจิริพรรณ บุญพันธ์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	กรรมการ
๓.๓๘ นายวชิระ กมลมาลย์	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	กรรมการ
๓.๓๙ นางสาวนันทนา ดอกจันทร์	พนักงานบริการ	กรรมการ
๓.๔๐ นายสมิท ใจแสน	พนักงานขับรถยนต์	กรรมการ
๓.๔๑ นางสาวปารวี มั่นสุ่ม	เภสัชกรชำนาญการ	คณะกรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. วางแผนการดำเนินงานพัฒนาด้านระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

๒. ควบคุม กำกับ ติดตาม และประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาด้านระบบบริการของสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

๓. สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านระบบบริการต่อ
คณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

๔. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**๓.๑ คณะอนุกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกด้านระบบบริการ และผลลัพธ์ (พัฒนาระบบประเมิน
ความพึงพอใจ)**

๓.๑.๑ นางวัฒนา วิสิทธิ์โชค	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	ประธาน คณะอนุกรรมการ
๓.๑.๒ นางพิทยา อุทัยวรรณพร	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	รองประธาน คณะอนุกรรมการ
๓.๑.๓ นายศรัณย์ มงคลพร	เภสัชกรชำนาญการ	อนุกรรมการ
๓.๑.๔ นายชาญอิศรา ปรัชญาภิววัฒน์	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๑.๕ นางชุตติกาญจน์ วงศ์มิตรวาทิ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๑.๖ นางสาวชัตติยา ขยันการนาวิ	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๓.๑.๗ นางสาวทิพวรรณ อาสุระ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	อนุกรรมการ
๓.๑.๘ นางจิริพรรณ บุญพันธ์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๓.๑.๙ นางสาววรายา แสงสร้อย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๓.๑.๑๐ นางสาวฉันทนา วัตต์เซ่ง	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	เลขาคณะอนุกรรมการ
๓.๑.๑๑ นางสาวสิริลักษณ์ รื่นรวย	เภสัชกรชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขาคณะอนุกรรมการ

มีหน้าที่...

- ๕ -

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำแนวทางในการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริการ และผู้ให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
๒. ควบคุม กำกับ ติดตาม ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริการ และผู้ให้บริการ
๓. สรุปลผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านความพึงพอใจต่อคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกด้านระบบบริการ และผลลัพธ์
๔. หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๓.๒ คณะอนุกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกด้านระบบบริการ และผลลัพธ์ (พัฒนาระบบบริการ)

๓.๒.๑ นางสาวจิราพร เกษศิลาปี	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะกรรมการ
๓.๒.๒ นางฉวีวรรณ น้อยแสง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	รองประธาน
		คณะกรรมการ
๓.๒.๓ นายสมนึก หงษ์ยิ้ม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	รองประธาน
		คณะกรรมการ
๓.๒.๔ นางชุติกาอุจน์ วงศ์มิตรวาที	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๒.๕ นางเววดี ฉวีจันทร์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๒.๖ นางจิตรา แก้วเกษ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๒.๗ นางสาวปารวี มั่นสุ่ม	เภสัชกรชำนาญการ	อนุกรรมการ
๓.๒.๘ นางจิรพรรณ บุญพันธ์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๓.๒.๙ นางสาววรรณประภา เหล่าเขตต์กิจ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	อนุกรรมการ
๓.๒.๑๐ นางสาวชนิดา เพียรการนา	นิติกร	อนุกรรมการ
๓.๒.๑๑ นางสาววรยา แสงสร้อย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๓.๒.๑๒ นางสาวทิพวรรณ อาสุระ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	อนุกรรมการ
๓.๒.๑๓ นางสาวชัตติยา ชัยนการนาวิ	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๓.๒.๑๔ นางสาวนันทนา ดอกจันทร์	พนักงานบริการ	อนุกรรมการ
๓.๒.๑๕ นายสนิท ใจแสน	พนักงานขับรถยนต์	อนุกรรมการ
๓.๒.๑๖ นางสาวกฤษณี เกิดศรี	เภสัชกรชำนาญการ	เลขาคณะกรรมการ
๓.๒.๑๗ นายศรีณย์ มงคลพร	เภสัชกรชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขาคณะกรรมการ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. วางแผนพัฒนาระบบการให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
๒. วิเคราะห์ สรุปลผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านระบบบริการต่อคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกด้านระบบบริการ และผลลัพธ์
๓. หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

- ๖ -

๓.๓ คณะอนุกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกด้านระบบบริการ และผลลัพธ์ (พัฒนาระบบการบริหาร ความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง)

๓.๓.๑ นายสมนึก หงษ์อ๋ม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ประธาน คณะอนุกรรมการ
๓.๓.๒ นางพนิดา บุญมี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	รองประธาน คณะอนุกรรมการ
๓.๓.๓ นางสาวสุรรัตน์ ตูลยวนิชย์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	อนุกรรมการ
๓.๓.๔ นางสาวสุจิตรา แสงแก้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	อนุกรรมการ
๓.๓.๕ นายศรศักดิ์ บุญมัน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	อนุกรรมการ
๓.๓.๖ นางนพวรรณ นวกุล	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	อนุกรรมการ
๓.๓.๗ นายพิพัฒน์ แก้วจงประสิทธิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	อนุกรรมการ
๓.๓.๘ นางสาวศราวดี มากมี	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	อนุกรรมการ
๓.๓.๙ นายชูเกียรติ สร้อยบาง	นายช่างโยธาชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๓.๑๐ นางสาวไศรดา สวัสดิ์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๓.๑๑ นายประวิณ บุญหนู	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	อนุกรรมการ
๓.๓.๑๒ นายก่อพงษ์ ยนต์สุข	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๓.๑๓ นางเรวดี ฉวีจันทร์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๓.๓.๑๔ นายจิรศักดิ์ ธรรมเจียร	ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์	อนุกรรมการ
๓.๓.๑๕ นางสาวนิชา สุประดิษฐ์ธำรงค์	เภสัชกรชำนาญการ	เลขาธิการคณะอนุกรรมการ
๓.๓.๑๖ นางสาวยุพดี อินทร์น้อย	เภสัชกรชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขาธิการคณะอนุกรรมการ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤติ (Business Continuity Plan: BCP)
๒. สรุปลงการดำเนินงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องต่อคณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกด้านระบบบริการ และผลลัพธ์
๓. หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. คณะกรรมการประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

๔.๑ นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)		ประธานคณะกรรมการ
๔.๒ นางนลินี บุญธรรม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔.๓ นายสมนึก หงษ์อ๋ม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๔.๔ นางทิทยา อุทัยวรรณพร	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๔.๕ นางสาวจิราพร เกษศิลป์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ
๔.๖ นางสาวปารวี มั่นสุ่ม	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ


มีหน้าที่...


- ๗ -

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
 ๒. วิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางการปรับปรุง พัฒนาศูนย์ราชการสะดวก และรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีทราบ
 ๓. หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ว่าที่ร้อยตรี 
(คณีย์ พัทธ์ชัยธรรมพ)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ว/ส.บ.....	
หัวหน้ากลุ่มงาน.....	
ตรวจ.....	
พิมพ์.....	๑๓ ๑๒/๐๔/๖๖
ร่าง.....	

