

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



กองแผนงานและวิชาการ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กองแผนงานและวิชาการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยการสำรวจครั้งนี้ กองแผนงานและวิชาการ ได้คัดเลือก 2 กระบวนคือ

1. กระบวนงาน งานแผนงานและงบประมาณ
2. กระบวนงาน งานติดตามและประเมินผล

โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย ในส่วนกลางและศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ รวมทั้งสิ้น 28 หน่วยงาน สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทั้ง 2 กระบวนงาน

อยู่ในระดับความพึงพอใจของภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 80.22 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.01 จากคะแนนเต็ม 5 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

โดยแบ่งเป็น

➤ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกระบวนงาน งานแผนงานและงบประมาณ

อยู่ในระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.06 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.0 จากคะแนนเต็ม 5 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ซึ่งจำแนกในแต่ละขั้นตอนกระบวนงาน งานแผนงานและงบประมาณ ได้ดังนี้

- 2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 79.69 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 81.02 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กิริยา มารยาทในการให้บริการ
- 2.3 การให้ข้อมูลข่าวสาร มีระดับความพึงพอใจ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 80.03 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media)
- 2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 79.49 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสาน (เช่น โทรศัพท์ e-mail)

➤ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกระบวนงาน งานติดตามและประเมินผล

อยู่ในระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.38 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.02 จากคะแนนเต็ม 5 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ซึ่งจำแนกในแต่ละขั้นตอนกระบวนงาน งานติดตามและประเมินผล ได้ดังนี้

- 3.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 79.79 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระบบบริการโปร่งใส ตรวจสอบได้
- 3.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 81.71 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กิริยา มารยาทในการให้บริการ
- 3.3 การให้ข้อมูลข่าวสาร มีระดับความพึงพอใจ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 80.53 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media)
- 3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 79.51 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ อีเมล

2. ความไม่พึงพอใจ

เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้รับบริการระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ของงานบริการ ดังนี้

1. กระบวนการ งานแผนงานและงบประมาณ สิ่งที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าของเรื่องที่ประสาน รอคำตอบและไม่ทราบระยะเวลาการรอคอย เรื่องที่ต้องรอคอย ควรแจ้งระยะเวลาที่ชัดเจนให้ผู้รับบริการติดต่อกลับ หรือหากผู้ให้บริการจะประสานกลับภายในเวลาที่สามารถบอกล่วงหน้าได้จะดีเยี่ยม
2. กระบวนการ งานติดตามและประเมิน สิ่งที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การจัดการเรื่องการรายงานแก่ไวยากรณ์ ยังไม่มีความคล่องตัว แนวทางปฏิบัติไม่ชัดเจน จะทำแต่ละครั้ง จะต้องถามไปเกือบทุกครั้ง

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามกรอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปี 2560

ดังนั้นเพื่อยกระดับการปฏิบัติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กองแผนงานและวิชาการ ได้คัดเลือกกระบวนการที่ใช้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปี 2560 ดังนี้

1. กระบวนการ งานแผนงานและงบประมาณ
2. กระบวนการ งานติดตามและประเมินผล

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.2.2 เพื่อสอบถามความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.2.3 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข

1.3 ระยะเวลาที่ดำเนินการ

เดือนกรกฎาคม – ตุลาคม 2560

2. วิธีการสำรวจ

2.1 ในกระบวนการ งานแผนและงบประมาณและกระบวนการ งานติดตามและประเมินผล ได้กำหนดขนาดประชากรไว้กระบวนการละ 130 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 97 คน และเลือกตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการคือ หน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 28 หน่วยงาน จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป 131 ชุด

2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้หน่วยงานส่งกลับมาที่กองแผนงานและวิชาการ

2.3 การสร้างแบบสอบถามใช้แนวทางเดียวกันในระดับกรม ประกอบด้วย ข้อถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และข้อคำถามเปิดสำหรับความไม่พึงพอใจ และแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การสร้างข้อความกำหนดได้ 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่

ความพึงพอใจมากที่สุด	=	5
พอใจมาก	=	4
พอใจปานกลาง	=	3
พอใจน้อย	=	2
พอใจน้อยที่สุด	=	1

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 4 จุดเด่นของการให้บริการ

2.4 การประมวลผลค่านิยมคะแนนและการแปลผล

1. ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่
 - 1.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - 1.3 การให้ข้อมูลข่าวสาร
 - 1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นค่าคะแนน มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

2. การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน ซึ่งการแปลผลพิจารณาจากค่าคะแนน

3. การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้วให้นำมาคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละประเด็นหลัก โดยรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นหลัก

4. การคำนวณคะแนนในแต่ละ กระบวนการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วให้นำมาคำนวณ หาค่าคะแนนของแต่ละ กระบวนการ โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ และให้นำคะแนนของแต่ละกระบวนการ มาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

5. การคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกกระบวนการมาคำนวณ ตามสูตร ดังนี้

5.1 กรณีที่น้ำหนักแต่ละกระบวนการเท่ากัน

$$\text{คะแนน (ในภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนของงานบริการที่ 1} + \text{คะแนนบริการที่ 2} + \text{คะแนนบริการที่ 3}}{3}$$

5.2 กรณีหน่วยงานให้น้ำหนักกระบวนการไม่เท่ากัน ขอให้สรุปคะแนนภาพรวมของทุกกระบวนการที่ผ่านการถ่วงน้ำหนักมาด้วยหรือคำนวณตามสูตร ดังนี้

(ร้อยละความพึงพอใจกระบวนการที่ 1 X น้ำหนักกระบวนการที่ 1) + (ร้อยละความพึงพอใจกระบวนการที่ 2 X น้ำหนักกระบวนการที่ 2) + (ร้อยละความพึงพอใจกระบวนการที่ 3 X น้ำหนักกระบวนการที่ 3)

ตัวอย่าง

กระบวนการที่ 1 น้ำหนักร้อยละ 40 และมีผลสำรวจความพึงพอใจร้อยละ 85
 กระบวนการที่ 2 น้ำหนักร้อยละ 35 และมีผลสำรวจความพึงพอใจร้อยละ 90
 กระบวนการที่ 3 น้ำหนักร้อยละ 25 และมีผลสำรวจความพึงพอใจร้อยละ 78

แทนค่าตัวเลข

$$\frac{(40 \times 85) + (35 \times 90) + (25 \times 78)}{100}$$

ดังนั้น ผลสำรวจในภาพรวมทั้ง 3 กระบวนการเท่ากับร้อยละ 85

6. หลังจากนั้นให้นำคะแนน (ในภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

กองแผนงานและวิชาการ ได้ส่งแบบสำรวจไปให้หน่วยรับบริการ 28 หน่วยงาน จำนวน 131 ชุด โดย 1 ชุดประกอบด้วยแบบสอบถามกระบวนการ งานแผนงานและงบประมาณ และกระบวนการ งานติดตามและประเมินผล รวม 262 ชุด ได้รับกลับมาทั้งหมด 217 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.8

งานบริการที่	ชื่อกระบวนการ	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ (ชุด)
1	งานแผนงานและงบประมาณ	110
2	งานติดตามและประเมินผล	107
รวม		217

3.สรุปผลการสำรวจ

3.1 ภาพรวม

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 80.22 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.01 จากคะแนนเต็ม 5 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ และประเด็นความพึงพอใจ

กระบวนการงาน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	การให้ข้อมูลข่าวสาร	สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานแผนงานและงบประมาณ	3.98	4.05	4.00	3.97	4.00	80.06
2. งานติดตามและประเมินผล	3.99	4.09	4.03	3.98	4.02	80.38
เฉลี่ยกระบวนการทั้งหมด	3.98	4.07	4.02	3.97	4.01	80.22

3.2 ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของแต่ละประเด็นความพึงพอใจและแต่ละงานบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	งานแผนงานและงบประมาณ	งานติดตามและประเมินผล
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	79.69	79.79
1) ระบบในการให้บริการ (มีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก ไม่ซับซ้อน)	77.88	77.68
2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	78.29	77.89
3) ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	79.24	80.21
4) การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ	81.92	81.05
5)ระบบบริการโปร่งใส ตรวจสอบได้	81.14	82.11
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	81.02	81.71
1) ความพร้อมในการให้บริการ	79.63	80.42
2) ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	81.30	82.71
3) กิริยา มารยาทในการให้บริการ	83.15	83.13
4) ความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ	81.12	81.67
5)ความสามารถในการให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย	78.50	79.58
6) ความเป็นกลางในการให้บริการ (ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ)	82.45	82.77
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร	80.03	80.53
1) การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการของหน่วยงาน	78.20	78.32
2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร (เช่น เว็บไซต์ หนังสือเวียน Social Media)	82.33	82.32
3) ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	80.00	81.26
4) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ	79.61	80.21
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	79.49	79.51
1) ป้าย/สัญลักษณ์ บอจุดบริการ	78.79	79.32
2) ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (เช่น โทรศัพท์ อีเมล)	81.54	81.72
3) พื้นที่ที่นั่งรอ ขณะรับบริการหรือติดต่อประสานงาน	78.14	77.50
เฉลี่ยรวม	80.06	80.38

3.3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3.3.1 กระบวนการงาน งานแผนงานและงบประมาณ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน
1. ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าของเรื่องที่ประสาน รอคำตอบและไม่ทราบระยะเวลารอคอย เรื่องที่ต้องรอคอย ควรแจ้งระยะเวลาที่ชัดเจนให้ผู้รับบริการติดต่อกลับ หรือหากผู้ให้บริการจะประสานกลับภายในเวลาที่สามารถบอกล่วงหน้าได้จะดีเยี่ยม	4
2. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับเรื่องแทนกันได้ ควรตอบปัญหาแทนกันได้ เพราะบางครั้งติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรงได้ยาก และไม่ทราบว่าต้องติดต่อใคร เรื่องไหนติดต่อใคร ทำให้เวลาโทรไปต้องโทรถามไปทั่ว โอนสายกันวุ่นวาย	3
3. ควรทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีกว่านี้	1
4. อยากได้การบริการที่ดีเนื่องจากกองแผนเป็นองค์กรที่สำคัญของกรม	1
5. การจัดส่งปฏิทินทำคำของบประมาณ และแผนปฏิบัติการของกรมแจ้งหน่วยงานล่วงหน้า	1
6. การจัดสรรงบประมาณขาดไม่ตรงผลผลิต	1
7. เว็บไซต์ไม่สามารถคลิกใช้งานได้บ่อยครั้ง	1

3.3.2 กระบวนการงาน งานติดตามและประเมินผล

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน
1. การจัดการเรื่องการรายงาน แก่ไชรายงาน ยังไม่มีความคล่องตัว แนวทางปฏิบัติไม่ชัดเจน จะทำแต่ละครั้ง จะต้องถามไปเกือบทุกครั้ง	2
2. มีระยะเวลารอคอยในการให้บริการนาน	2
3. การแก้ไขบางอย่างต้องผ่าน ศทส.	1
4. ติดต่อผู้ประสานงานในงานที่ให้บริการยากมาก มีผู้ให้ข้อมูลแทนในเรื่องที่ประสานงานน้อย	1
5. โทรตามไม่ถูกคนก็ไม่รู้เรื่อง แต่ก็ไม่รู้ว่าจะเรื่องนี้ต้องโทรถามใคร	1
6. ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าของเรื่องที่ประสาน และไม่ทราบระยะเวลารอคอยที่ชัดเจน	1
7. ปัญหาที่เคยพบคือข้อมูลที่หน่วยงานมีกับงานติดตามและประเมินผลไม่ตรงกัน	1

3.4 ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.4.1 กระบวนการงาน งานแผนงานและงบประมาณ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน
1. ประกาศใช้แบบต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกงาน 1 โครงการ เช่น แบบจัดทำโครงการของบขา ขึ้น/ขาด /อบรม	1
2. ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณขาดไม่ตรงผลผลิต	1
3. ควรปรับปรุงแบบสอบถาม ไม่จำเป็นต้องระบุตำแหน่ง และหน่วยงาน และอายุการทำงาน ควรจะเริ่มด้วยปีและตามด้วยเดือน	1
4. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้ข้อมูลมากขึ้น	1
5. ควรมีความชัดเจนในการทำงานร่วมกับสำนักฯอื่น	1

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน
6. ในการส่งหนังสือควรส่งเลขหนังสือมาทางระบบสารบรรณด้วย	1
7. ควรเพิ่มการสื่อสาร ผลงานของกองแผนงานและวิชาการ ที่มีประโยชน์ให้ทั่วถึง บุคลากรทุกระดับขององค์กร ให้มีความตระหนักรู้ในยุทธศาสตร์และการดำเนินการของกรมอย่างต่อเนื่อง	1

3.4.2 กระบวนการงาน งานติดตามและประเมินผล

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน
1. ควรจัดทำคู่มือข้อมูลนำเข้าที่จะใช้ติดตาม เนื่องจากปัจจุบันยังมีความสับสนอยู่	1
2. ควรมีขั้นตอนและระยะเวลาในการเปิดระบบ DOC ให้แก้ไขข้อมูลหรือสาระสำคัญ	1
3. ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในระหว่างรอข้อมูลหน่วยงานอื่นเป็นรายๆ เช่น แบบฟอร์ม ว1ด	1
4. ควรปรับให้มีระบบที่ชัดเจน ทั้งการรายงาน การแก้ไข และไม่ควรถูกต้องขึ้นกับหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากจะทำให้เกิดความล่าช้า	1
5. ควรพัฒนา IT อย่างต่อเนื่อง	1
6. ทบทวนขั้นตอน/กระบวนการ การหมุนเวียนผู้รับผิดชอบให้เหมาะสมหรือเพียงพอ	1
7. ยังมีการรายงานเป็นเอกสาร เช่น งบเบิกจาก อย. น่าจะรวมอยู่ใน DOC เพื่อลดปริมาณกระดาษ	1

3.5 ผู้รับบริการให้เป็นจุดเด่นของการให้บริการ

3.5.1 กระบวนการงาน งานแผนงานและงบประมาณ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอัธยาศัยดีสุภาพและมีความเต็มใจให้บริการ	13
2. มีความกระตือรือร้นตอบข้อสงสัยชัดเจน ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้ชัดเจน	9
3. บริการเร็วดี แต่ถ้าตามไม่ถูกคน ก็ต้องรอนาน	2
4. ผู้อำนวยการรับฟังปัญหา พยายามแก้ไขให้ผู้รับบริการ	1
5. ผู้บริการเข้มแข็ง ให้บริการประทับใจตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงเจ้าหน้าที่ทุกคน ขอชื่นชมมากค่ะ	1
6. มีการทำงานเป็นทีมที่ดี	1
7. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทุกท่าน	1
8. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัย (ขอยกย่อง คุณธัญญาภรณ์) งานนโยบายและแผน	1
9. มีไลน์ กลุ่มที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ตอบสนองคำถาม/ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	1
10. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รวดเร็ว เหมาะสม	1
11. การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	1

3.5.2 กระบวนการ งานติดตามและประเมินผล

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน
1. ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการให้คำแนะนำทุกครั้งที่ประสานไป	8
2. กลุ่มงานติดตามเวลาสอบถามข้อมูล การบริการด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในด้าน การหาข้อมูล	4
3. พยายามหาระบบ IT มารองรับ ซึ่งถือว่าดีมาก	2
4. มีสื่อ/ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลากหลายและทันสมัย	1
5. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	1
6. จัดทำระบบ/คู่มือการใช้งานระบบ DOC เพื่ออำนวยความสะดวก และจัดทำรายงานสรุป เพื่อประเมินผลเป็นระยะ	1
7. ผู้อำนวยการกองแผนงานและวิชาการก็เป็นผู้รับฟังปัญหาและแก้ไขให้ทันการ	1