



หน้าตงอผู้อนวยการกอง
กองการเจ้หน้าท
เลอรบ... 2731
วันที่... 3 เม.ย. 2550
เวลา... 10.30 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ อาคารศูนย์วิชาการ ชั้น 3 โทร. 1342, 1941

ที่ ศธ 0514.1.20/349

วันที่ 3 เมษายน 2550

เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการและการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2550

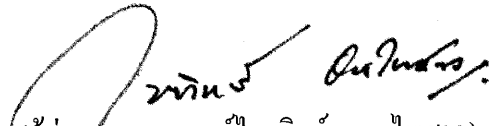
เรียน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

ตามที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 จนถึงปัจจุบัน รวมทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น

สำหรับปีงบประมาณ 2550 มหาวิทยาลัยจะดำเนินการสำรวจกระบวนการลดขั้นตอนฯ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับประเด็นในการลดขั้นตอนฯ และการสำรวจความพึงพอใจผู้บริหาร มีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ ใ้รขอให้หน่วยงานของท่าน เสนอชื่อกระบวนการลดขั้นตอนฯ อย่างน้อย 1 กระบวนการ และแก้ไขแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการและส่งกลับมายังสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ ภายในวันที่ 18 เมษายน 2550

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ จักเป็นพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไชยวิทย์ ชนไพศาล)
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการประกันคุณภาพ

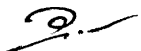
เรียน ผู้อำนวยการ

เพื่อโปรดพิจารณาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

อย่างน้อย 1 กระบวนการ และแก้ไขแบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน ดร.บุญ หนองบัว
เพื่อโปรดพิจารณา

ขอ
3 เม.ย. 50


7 เม.ย. 50

ประเด็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ระดับคณะ

- 1) ให้เสนอกระบวนการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เป็นกระบวนการให้บริการนักศึกษา อย่างน้อย 1 กระบวนการ (อาจจะมากกว่า 1 กระบวนการก็ได้)

ตัวอย่าง : คณะสาธารณสุขศาสตร์เสนอกระบวนการขอสอบวิทยานิพนธ์/การศึกษาอิสระ

- 2) สำหรับบางคณะที่มีการเสนอกระบวนการลดขั้นตอนฯ ในปีงบประมาณที่ผ่านมา สามารถเสนอกระบวนการเดิมก็ได้ (แต่ต้องมีกระบวนการในข้อ 1)

- 3) คณะสามารถเสนอกระบวนการ ในข้อ 1 และ ข้อ 2 รวมกันก็ได้

ระดับหน่วยงาน

- 1) ให้เสนอกระบวนการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ กระบวนการใดก็ได้ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 กระบวนการ

ยกตัวอย่างเช่น

สำนักงานประเมินฯ เสนอกระบวนการลดขั้นตอนฯ ชื่อกระบวนการ การลงชื่อเข้ารับการประชุม/อบรม/สัมมนาผ่านเว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ด้วยเอแบคโพลี เป็นผู้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนั้น สำนักงานประเมินฯ ได้ปรับแบบสอบถามของเอแบคโพลีให้คณะ/หน่วยงานได้นำไปสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ หากคณะ/หน่วยงานของท่านเห็นว่ายังไม่เหมาะสมและไม่ครอบคลุมภารกิจของท่าน กรุณาแก้ไข/เพิ่มเติมให้สมบูรณ์และส่งกลับมาให้สำนักงานประเมินฯ ภายในวันที่ 18 เมษายน 2550 (ดาวน์โหลดข้อมูลได้ที่ข่าวประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ สำนักงานประเมินฯ)

แบบสำรวจความพึงพอใจสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการสุขภาพ

(รพ.ศรีนครินทร์ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ และ รพ.สัตว์)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- [illegible]

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

7. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล</u>						
1. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย						
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษา						
3. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว						
4. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษามีความเหมาะสม						
5. ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม						
6. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา						
7. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ						
8. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
9. ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม						
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</u>						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล						

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	
ไม่แสดงกิริยารังเกียจ						
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อแนะนำเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล						
4. แพทย์ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. แพทย์ / พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียด ชัดเจน						
6. แพทย์ / พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา						
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4. ความเพียงพอ ของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาล						
5. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอกับความต้องการ						
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ						
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
ด้านผลการให้บริการรักษา						
1. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)						
2. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์						
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษาพยาบาล						

2. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจสำหรับคณะ/หน่วยงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1 ☐ ชาย 2 ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1 ☐ โสด 2 ☐ สมรส 3 ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1 ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน 2 ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
3 ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4 ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5 ☐ ปริญญาตรี 6 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ 1 ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2 ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 3 ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
4 ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 5 ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6 ☐ รับจ้างทั่วไป
7 ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8 ☐ เกษตรกร/ประมง 9 ☐ว่างงาน
10 ☐ อื่นๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
7. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น /
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่ทราบ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
● <u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>						
1. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ						
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
6. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ						
● <u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</u>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ						

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	
คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้						
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของอาคารที่พัก สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ หนังสือ โทรศัพท์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถ เป็นต้น						
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ						
ด้านผลการให้บริการ						
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์						

2. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ
-
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ
-