



INTERNAL AUDIT GROUP DTAM

กลุ่มตรวจสอบภายใน

ประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2566





INTERNAL AUDIT DTAM

วัตถุประสงค์

ระยะเวลาการประเมิน

๑ มกราคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ
ตอบสนองความคาดหวังผู้รับบริการ



มิตีการพัฒนา องค์กร





คุณภาพการให้บริการ
ร้อยละ 87.4

กระบวนการและขั้นตอน
ร้อยละ 89.40

ผลการประเมิน

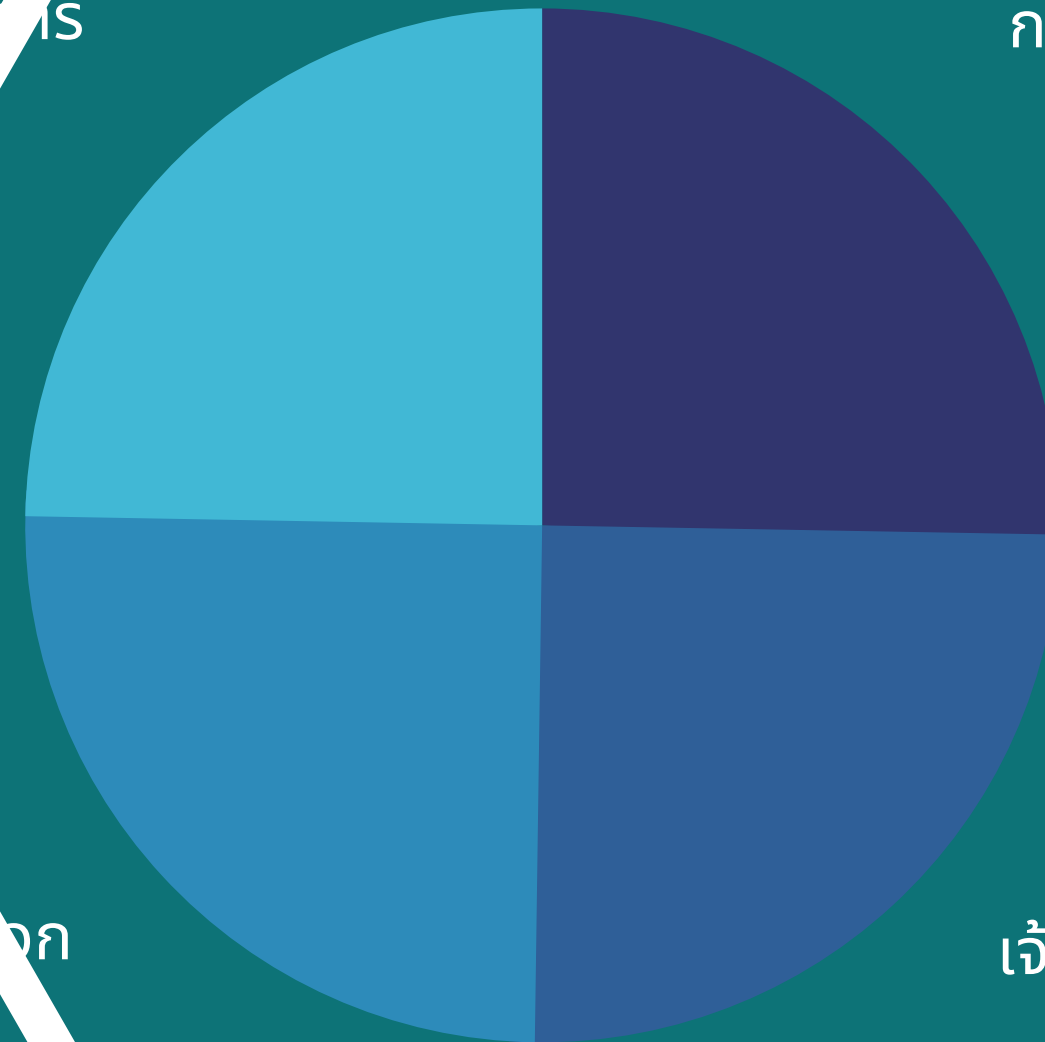
วิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 46 คน

เพศหญิง จำนวน 36 คน ร้อยละ 78.26

เพศชาย จำนวน 10 คน ร้อยละ 21.74

การอำนวยความสะดวก
ร้อยละ 88.60

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ร้อยละ 88.20





THE DEPARTMENT OF THAI TRADITIONAL
AND ALTERNATIVE MEDICINE
INTERNAL AUDIT

หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 90.00

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อประสานงานมีความสะดวก
รวดเร็วระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
คิดเป็นร้อยละ 89.60

ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 88.60

ภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 89.40





THE DEPARTMENT OF THAI TRADITIONAL
AND ALTERNATIVE MEDICINE
INTERNAL AUDIT

หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

คิดเป็นร้อยละ 89.60

เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ
และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คิดเป็นร้อยละ 88.60

บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ

คิดเป็นร้อยละ 86.00

ภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คิดเป็นร้อยละ 88.20





THE DEPARTMENT OF THAI TRADITIONAL
AND ALTERNATIVE MEDICINE
INTERNAL AUDIT

หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ
คิดเป็นร้อยละ 89.00

สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการและความสะอาด
ของสถานที่ให้บริการโดยรวม
คิดเป็นร้อยละ 88.20

สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ
คิดเป็นร้อยละ 87.00

ภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก
คิดเป็นร้อยละ 88.60





THE DEPARTMENT OF THAI TRADITIONAL
AND ALTERNATIVE MEDICINE
INTERNAL AUDIT GROUP

หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ
คิดเป็นร้อยละ 90.40

ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ **คุ้มค่า**
และเป็นประโยชน์
คิดเป็นร้อยละ 89.00

ภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 87.40





INTERNAL AUDIT DTAM

ปัญหาสำคัญ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การสื่อสาร เข้าใจและอธิบายอย่าง
ชัดเจน ป้องกันความผิดพลาด

ความล่าช้าของระบบ



แผนพัฒนาระบบบริการ

พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารเพื่อให้บริการได้
อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูด ยิ้มแย้ม
แจ่มใสนุ่มนวล แสดงกริยาสุภาพเรียบร้อย
(โครงการ ตสน. Service Mind)



แผนพัฒนา Service Mind

3.ติดตามประเมินผลแผนพัฒนา **Service Mind**
เดือน กันยายน **2566**

1

ส่งเสริมในด้าน **Service Mind**
ให้กับบุคลากร ภายในเดือน ก.ค.66

ทำป้ายส่งเสริมรณรงค์ **Service Mind**
เจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มตรวจสอบภายใน
ผู้รับผิดชอบ: ฝ่ายบริหารทั่วไป

2

สร้างสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย
Service Mind

ทำกิจกรรมสัมพันธ์ **Service Mind**
ระหว่างกลุ่มงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เดือน กรกฎาคม-สิงหาคม**66**
ผู้รับผิดชอบ: เจ้าหน้าที่ทุกคน

ตัวอย่างกิจกรรม Service Mind

-กิจกรรมสัมพันธ์กับผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียภายในงานมหกรรม
สมุนไพรแห่งชาติ
ครั้งที่ 20





**THANK
YOU**