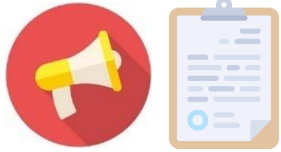




**แนวทางการดำเนินงานและจัดเก็บข้อมูล  
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ต่อการดำเนินงานของกรมสุภาพจิต**

# กรอบเวลาในการดำเนินงาน

ก.ย.



แจ้งเวียนหน่วยงาน  
ทบทวนแบบประเมินความพึงพอใจ

ด.ค.



หน่วยงาน  
ทบทวนแบบประเมินฯ

พ.ย.



กพร.  
ปรับปรุงแบบประเมินฯ  
และออกแบบโปรแกรม  
ประมวลผลฯ

ธ.ค.

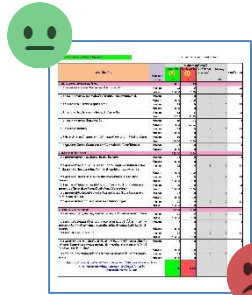


กพร.แจ้งเวียนหน่วยงาน  
นำแบบประเมินฯ และโปรแกรม  
ประมวลผลฯไปใช้

ส.ค.



- นำเสนอต่อผู้บริหาร
- จัดส่งข้อมูลให้หน่วยงานนำไปใช้  
ในการปรับปรุงการดำเนินงาน



ตัวอย่าง สรุปผลการประเมิน  
ความพึงพอใจ (Excel)

ก.ค.



หน่วยงานส่งผลการประเมิน  
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ให้ กพร.

ม.ค. – มี.ย.



หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ

ก.ย.

ประเภทการประเมิน/ ส่วนราชการ	หน่วยงานที่ประเมิน	ปีงบประมาณ	ผลการประเมิน	หมายเหตุ	ผู้ประเมิน/หน่วยงาน
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน	กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	2564	ดีมาก		กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน	กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	2564	ดี		กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน	กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	2564	พอใช้		กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน	กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	2564	ไม่พอใช้		กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน	กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	2564	ไม่ดี		กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น



# ออกแบบ/ทบทวนแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ประจำปี



## แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำแนกข้อคำถามที่สอดคล้องกับการกิจของหน่วยงานแต่ละกลุ่ม

### สถาบัน/รพ.

This is a screenshot of a survey form for 'สถาบัน/รพ.' (Institution/Hospital). It contains several sections with checkboxes and text boxes for evaluation. The form is in Thai and includes a header with a logo and a title. The content is organized into multiple columns and rows, with some sections highlighted in grey.

### ศูนย์สุขภาพจิต

This is a screenshot of a survey form for 'ศูนย์สุขภาพจิต' (Mental Health Center). It contains several sections with checkboxes and text boxes for evaluation. The form is in Thai and includes a header with a logo and a title. The content is organized into multiple columns and rows, with some sections highlighted in grey.

### กองส่วนกลาง

This is a screenshot of a survey form for 'กองส่วนกลาง' (Central Office). It contains several sections with checkboxes and text boxes for evaluation. The form is in Thai and includes a header with a logo and a title. The content is organized into multiple columns and rows, with some sections highlighted in grey.



## สถาบัน/รพ.

- ผู้ป่วยนอกจิตเวช : การแจกแบบสอบถามผู้รับบริการ หรือญาติผู้ป่วย
- ผู้ป่วยในจิตเวช : การแจกแบบสอบถาม ตึกผู้ป่วยใน เช่น การสัมภาษณ์ผู้ป่วย เป็นต้น



## ศูนย์สุขภาพจิต

- เครือข่ายนอกระบบสาธารณสุข: การแจกแบบสอบถามฯ ให้กับ องค์กรเอกชน/โรงเรียน/กระทรวงต่างๆ ฯลฯ
- เครือข่ายในระบบสาธารณสุข: การแจกแบบสอบถามฯ ให้กับ รพศ./รพท./รพช./รพ.สต. สสจ./สสอ./อสม. ฯลฯ

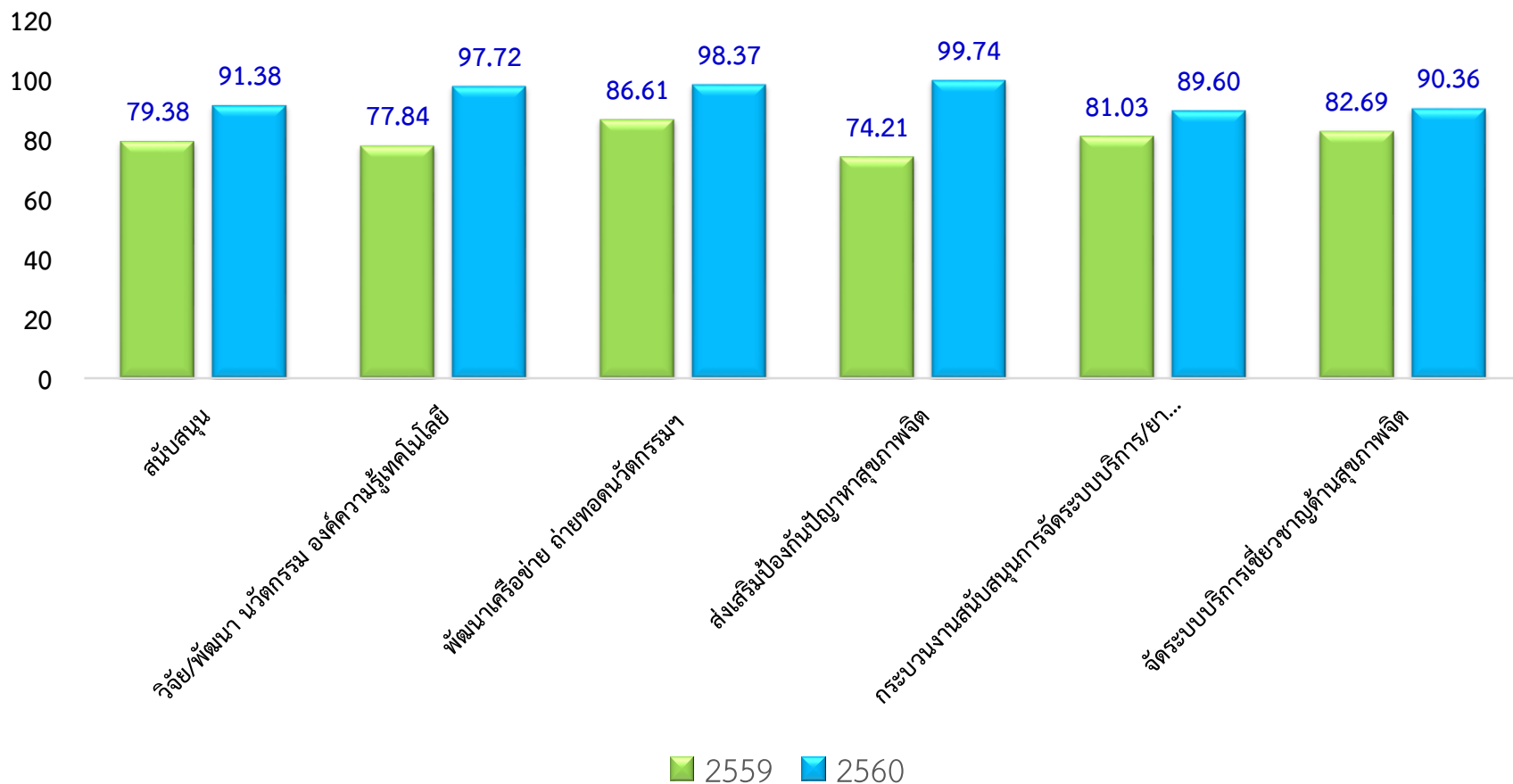
## กองส่วนกลาง

- เครือข่ายผู้รับบริการในสังกัดกรมสุขภาพจิต: การแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ หรือทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน QR Code จากการประชุม
- เครือข่ายผู้รับบริการนอกระบบสาธารณสุข: เช่น สสจ./รพ.สต./อสม./สื่อมวลชน/กลุ่มเยาวชน เป็นต้น





# สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการงาน



ที่มา : กพร. กรมสุขภาพจิต





## Public Sector Development Group

*-- Driving to Excellence --*



[www.psdg.dmh.go.th](http://www.psdg.dmh.go.th)



[Opdc41.dmh@gmail.com](mailto:Opdc41.dmh@gmail.com)



กพร.กรมสุขภาพจิต

Tel. 0 2590 8141 , 0 2590 8151 , 0 2590 8192 Fax. 0 2589 0974