

ภาคผนวก ข

ตารางคะแนนความพึงพอใจ

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ

ความต้องการลูกค้า		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
บุคคลในระบบ	ให้การบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	6	8	8	8	9	6	8	9	9	5	9	9	9	9	8	7	6	8	6	8	5	6	6	6	6
	ดำเนินการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4	7	9	9	7	7	9	9	9	4	7	7	9	7	6	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5
	ทำการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4	8	9	8	6	5	7	9	9	4	6	6	7	6	5	4	3	5	4	5	6	6	6	7	7
	มีความรู้ความเข้าใจในบริการ	4	7	9	9	7	7	7	7	9	4	7	7	7	7	8	7	6	8	7	8	6	7	7	7	7
	สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน	5	7	8	7	7	5	7	6	8	6	6	6	7	7	7	5	6	8	7	8	6	5	5	8	7
	สามารถให้ความรู้ได้ตรงตามความต้องการ	3	7	6	6	7	7	7	7	7	4	7	6	6	7	8	7	6	8	7	8	6	7	6	7	7
	สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	5	8	7	9	9	9	6	9	8	5	9	9	8	9	8	7	6	8	7	8	6	7	7	7	7
	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	2	8	8	8	7	6	9	9	9	4	7	7	9	7	5	5	4	6	5	6	4	5	5	5	5
	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้มาใช้บริการทราบ	2	5	7	8	9	9	8	7	9	5	8	8	7	8	7	6	6	6	4	6	4	5	3	4	2
	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการมีความรับผิดชอบ	3	6	7	8	8	7	7	6	8	3	7	7	7	8	8	9	8	7	5	5	5	6	6	3	4
	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	1	5	6	8	6	6	6	6	9	4	6	6	9	6	4	5	4	6	4	6	4	5	5	5	5
	ผู้มาใช้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ	6	7	6	9	6	7	8	7	9	4	6	6	7	6	5	8	7	9	7	9	7	8	8	8
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน		5	7	8	8	6	8	7	8	8	3	6	7	8	7	8	7	6	8	7	8	7	7	6	5	7
ชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างสะดวก		6	7	7	9	6	8	8	9	9	4	6	6	6	6	6	7	6	8	6	7	6	6	6	6	6
ทราบผลในการตรวจโรคที่ทันตามที่		6	7	7	8	8	6	8	7	9	5	8	8	6	8	5	8	7	9	7	8	6	7	6	6	6
มีแบบฟอร์มแสดงขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน		4	6	8	9	9	7	8	6	8	3	9	9	7	9	5	5	4	6	4	5	4	4	4	4	4
ได้รับเอกสารรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ		5	7	7	8	8	6	8	7	9	3	8	8	7	8	6	6	5	7	5	6	5	5	5	5	5

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (2)

ความต้องการลูกค้า		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
ผู้มาใช้บริการ	มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการบริการที่เพียงพอ	6	7	7	9	8	9	8	7	9	3	8	8	7	8	8	9	8	9	8	9	8	8	8	8	8
	ข้อมูลที่ให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	6	6	8	9	9	9	9	8	9	2	9	9	9	9	8	5	4	6	4	5	4	4	4	4	4
	ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4	6	6	9	7	9	9	9	9	4	7	7	9	7	5	5	4	6	4	4	4	4	4	3	3
	ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการกับสถานงาน	4	8	6	9	7	9	9	8	9	4	7	7	9	7	5	4	3	5	3	3	3	3	3	2	2
	ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเปิดปิดบริการ	6	8	8	8	6	9	8	7	9	4	6	6	7	6	7	4	3	5	3	3	3	3	3	2	2
	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	5	8	6	8	8	7	6	6	8	5	8	8	8	8	5	7	6	8	6	6	6	6	6	5	5
	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส	7	9	9	8	7	9	9	8	9	6	7	8	8	9	5	6	5	8	6	6	5	7	6	6	6
	ระบบงานที่ให้บริการสามารถตรวจสอบได้	7	8	8	9	8	8	8	9	8	6	7	7	9	9	6	5	6	7	4	7	6	5	5	7	5
	มีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของพื้นที่ในแต่ละหน่วยงาน	5	7	5	8	7	8	7	7	9	4	7	7	9	7	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	2
บริการ	6	8	7	9	6	7	8	9	7	3	6	6	8	6	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	2
มีการบริการรับ - ส่งผู้ป่วยรวดเร็ว	4	9	9	8	8	9	8	8	9	4	8	8	9	8	5	6	5	7	5	5	4	4	4	3	3	
การประชาสัมพันธ์	หน่วยงานบริการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	6	7	7	9	8	7	8	9	8	5	7	7	9	9	4	5	6	7	4	4	6	5	5	4	5
	หน่วยงานบริการสื่อสารที่จ่ายต่อการทำความเข้าใจ	5	7	6	7	9	9	8	9	9	6	7	7	6	9	7	6	7	7	6	6	6	5	5	3	2
	หน่วยงานบริการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ติดตั้งลูกค้าเฉพาะราย	3	6	6	6	5	7	6	7	6	5	5	5	7	6	4	6	5	5	3	2	2	3	3	4	4
	มีความชัดเจนในการแจ้งช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานบริการ	3	6	7	6	5	7	6	7	6	5	6	5	7	7	4	6	4	4	3	2	3	3	2	3	4

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (3)

ความต้องการลูกค้า		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
อุปสงค์ด้านความสะดวก	มีที่นั่งรอ	2	8	6	8	9	8	8	7	9	2	9	9	9	9	7	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในการรอรับบริการ	5	8	7	8	9	8	9	6	7	5	7	7	8	8	8	6	5	7	4	6	4	3	4	4	3
	มีตู้หรือกล่องรับความคิดเห็นวางไว้ในตำแหน่งที่สะดวกในการแสดงความคิดเห็น	3	8	5	6	6	8	9	6	7	2	6	6	8	6	9	5	4	6	4	5	5	5	5	5	5
	มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย	6	7	9	9	9	7	8	8	9	3	9	9	9	9	8	8	7	9	7	8	6	7	6	6	6
	มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	5	8	5	6	9	8	9	7	9	2	9	9	9	9	7	3	6	4	5	3	4	5	4	5	4
เวลาที่	มีการจัดเก็บสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารที่ดี	6	7	8	7	9	8	8	8	9	3	6	5	6	8	7	7	6	8	5	4	5	6	6	3	2
	มีการจัดเก็บสภาพแวดล้อมภายในอาคารที่ดี	4	8	8	9	9	8	9	9	9	3	9	9	9	9	7	7	6	8	6	6	4	4	4	3	3
	มีบรรยากาศดูสบายตา	5	7	8	8	8	7	8	8	8	5	7	7	8	7	9	5	7	7	7	7	6	7	7	6	6
	มีการจัดทำป้ายและผังบริการที่เข้าใจง่าย	5	9	9	8	7	7	8	9	9	6	7	8	9	8	8	7	6	8	8	6	7	7	5	7	5
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	4	8	9	7	8	7	8	7	9	5	7	8	9	7	8	6	5	6	7	5	6	7	7	6	4
	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ	4	8	9	9	7	7	8	7	9	2	7	7	9	7	8	5	4	6	4	5	6	6	6	6	6
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4	8	8	9	7	8	8	7	9	2	7	7	9	7	8	7	6	8	6	6	6	6	6	5	5
	สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง	4	8	8	8	6	7	7	9	9	3	6	6	9	6	8	7	6	8	6	6	4	4	4	3	3

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (4)

ความต้องการลูกค้า		26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
บุคลากรในระบบ	ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	5	7	8	6	9	6	7	6	4	7	6	6	6	7	9	9	7	9	7	9	8	7	6	7	5
	ดำเนินการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	5	8	8	4	6	4	5	6	4	5	6	5	7	6	9	9	7	7	8	9	5	8	4	5	7
	ทำการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	8	6	8	4	8	4	4	4	5	5	9	8	7	6	9	7	7	7	8	9	7	7	4	4	5
	มีความรู้ความเข้าใจในบริการ	7	7	8	6	7	4	4	5	6	6	8	7	6	6	9	6	7	8	5	9	7	7	4	4	5
	สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน	9	7	9	6	7	3	4	4	6	7	8	7	6	5	7	7	8	9	6	9	6	7	5	6	5
	สามารถให้ความรู้ได้ตรงตามความต้องการ	8	7	8	5	6	3	2	5	5	5	7	6	5	6	8	8	7	8	5	8	7	6	5	4	6
	สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	7	6	8	6	7	5	3	5	6	7	6	5	6	4	9	7	8	7	4	9	7	7	5	3	4
	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	5	5	7	5	7	2	3	4	6	4	7	6	6	4	9	5	7	4	4	7	7	7	2	3	5
	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ	5	4	4	7	6	5	6	4	7	7	4	7	3	4	9	7	6	7	8	8	8	5	3	4	3
	เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการมีความรับผิดชอบ	4	6	6	7	6	6	5	6	7	6	5	5	4	5	9	6	8	7	2	9	7	6	4	2	5
เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	5	5	3	4	6	1	2	5	6	5	3	4	4	4	8	5	5	5	4	5	7	7	1	2	3	
ขั้นตอนบริการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ	8	5	8	7	6	6	6	5	6	6	5	6	4	5	9	6	8	6	5	9	9	8	6	6	5
	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	7	4	8	6	9	7	5	6	7	8	4	6	7	6	7	8	7	5	4	7	8	7	5	4	5
	ชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างสะดวก	6	5	7	5	7	5	6	7	8	6	5	4	3	5	8	7	7	6	4	8	8	9	3	3	4
	ทราบผลในการตรวจโรคเพิ่มเติมทันที	6	5	6	6	5	4	7	8	5	6	5	6	5	5	7	8	5	6	7	6	7	7	4	4	2
	มีแบบฟอร์มแสดงขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน	4	6	6	6	6	6	7	5	6	6	4	2	4	6	7	6	6	8	5	9	7	8	6	7	5
	ได้รับเอกสารรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	5	4	5	5	7	6	8	5	7	7	5	3	5	6	8	8	8	6	7	8	8	9	4	5	6

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (5)

ความต้องการลูกค้า		26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
สถานะบริการให้บริการ	มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการบริการที่เพียงพอ	8	5	6	7	8	5	7	6	8	8	6	4	6	7	7	8	8	7	5	8	8	7	6	4	7
	ข้อมูลที่ให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4	6	8	5	6	6	7	5	4	6	5	4	6	6	8	7	6	7	5	9	7	8	6	7	7
	ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3	6	8	6	6	4	4	6	5	6	4	3	5	3	9	7	7	7	9	9	5	7	4	4	5
	ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการกับสหภาพงาน	2	7	8	6	6	5	3	5	5	7	5	5	4	5	8	6	8	7	2	9	6	7	5	3	5
	ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเปิด-ปิดบริการ	2	7	6	8	5	6	7	7	5	7	4	2	4	7	8	5	9	3	1	9	9	9	6	7	4
	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	5	6	8	7	9	6	9	6	4	7	7	6	6	5	8	7	7	9	9	9	9	9	6	9	5
	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส	7	5	7	8	7	5	8	7	5	6	7	7	7	6	8	9	6	5	6	9	7	8	6	6	6
	ระบบงานที่ให้บริการสามารถตรวจสอบได้	7	6	7	9	8	5	7	6	4	8	6	5	5	5	9	7	7	5	5	7	9	8	5	6	7
	มีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของพื้นที่ในแต่ละหน่วยงาน	2	5	8	7	9	4	5	5	4	7	5	5	6	4	8	6	7	6	5	9	9	9	4	5	6
บริการ	5	5	8	7	7	5	6	4	7	7	6	5	5	5	7	6	8	5	6	5	9	9	5	6	6	
มีการบริการรับ - ส่งผู้โดยสารรวดเร็ว	3	4	8	7	9	4	7	7	6	7	6	6	6	4	8	9	7	7	8	9	7	8	4	7	5	
การประชาสัมพันธ์	หน่วยงานมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	4	6	8	5	7	6	5	5	7	7	7	5	6	5	7	6	6	5	8	9	7	8	6	5	4
	หน่วยงานมีการสื่อสารที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	2	6	5	5	7	7	5	4	7	8	7	5	4	7	9	7	7	6	6	7	8	9	5	6	8
	หน่วยงานมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดความสนใจ	2	5	6	4	7	7	6	6	8	8	6	6	5	7	8	7	7	8	9	8	5	7	6	4	5
	มีความชัดเจนในการแจ้งช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	2	5	8	5	8	5	4	5	7	7	4	4	6	3	8	6	4	7	7	9	9	9	5	4	6

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (6)

ความต้องการลูกค้า		##	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	มีที่นั่งรอ	3	6	5	8	6	2	3	5	6	3	6	4	6	5	8	5	8	6	8	6	7	7	2	3	4	
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในการรอรับบริการ	2	7	5	7	6	3	5	4	8	5	5	4	6	6	6	7	8	3	5	7	8	8	3	4	5	
	มีตู้หรือกล่องรับความคิดเห็นวางไว้ในตำแหน่งที่สะดวกในการแสดงความคิดเห็น	5	5	3	6	5	3	5	4	6	6	3	4	3	5	7	5	7	1	3	4	7	7	3	5	2	
	มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	7	6	6	5	9	9	7	5	6	9	7	8	6	5	5	
	มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	5	6	5	7	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	9	7	7	5	4	5	9	9	5	6	7	
สถานที่	มีการจัดเก็บสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารที่ดี	3	6	6	7	7	4	5	6	4	5	5	4	5	5	9	5	7	7	8	7	7	7	4	5	4	
	มีการจัดเก็บสภาพแวดล้อมภายในอาคารที่ดี	3	6	8	6	7	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	8	6	8	7	6	8	9	9	4	5	5
	มีบรรยากาศดูสบายตา	5	7	7	8	8	6	7	8	7	9	5	7	7	9	7	8	9	7	6	7	8	7	5	6	7	
	มีการจัดทำป้ายและสิ่งบริการที่เข้าใจง่าย	6	6	8	8	9	5	8	8	8	3	5	4	6	5	8	9	7	6	8	6	7	7	6	4	6	
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	5	7	7	8	7	6	7	7	6	5	4	4	6	7	7	8	9	7	6	7	8	8	6	6	7	
	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ	6	6	4	7	7	4	3	5	5	3	5	4	4	5	8	9	8	9	8	9	9	9	4	3	6	
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	5	4	8	8	9	7	8	8	7	9	2	7	7	9	7	8	7	6	8	6	6	6	6	6	5	
	สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง	3	5	6	7	7	4	7	5	6	5	6	3	5	4	8	5	7	5	4	9	7	8	4	7	6	

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (7)

ความต้องการลูกค้า		51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
บุคลากรในระบบ	ให้การบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	6	4	9	4	4	3	6	2	2	3	3	4	4	5	9	7	5	6	7	6	2	6	4	7	8
	ดำเนินการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	6	3	8	6	4	3	7	2	2	3	3	3	3	4	8	8	3	4	5	6	6	6	4	6	7
	ทำการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	5	5	8	3	4	4	8	2	3	4	4	4	3	3	7	8	5	4	6	6	5	4	3	8	5
	มีความรู้ความเข้าใจในบริการ	6	6	6	4	5	4	9	2	2	2	4	4	5	8	3	6	6	5	5	4	4	4	3	5	3
	สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน	7	6	8	6	5	6	9	4	4	3	2	4	4	5	8	5	7	6	4	5	6	4	6	5	6
	สามารถให้ความรู้ได้ตรงตามความต้องการ	6	5	7	5	6	7	8	5	5	3	4	4	6	5	9	5	6	6	5	6	7	3	3	2	5
	สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	6	7	5	5	4	3	8	2	2	3	3	5	5	4	9	6	4	6	5	4	5	5	5	6	6
	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	7	5	3	3	5	6	7	2	3	3	3	4	3	3	9	5	5	3	4	5	4	6	6	4	7
	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ	6	7	4	5	6	5	6	5	3	2	5	7	4	5	8	6	7	6	4	3	5	5	6	7	6
	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการมีความรับผิดชอบ	6	6	6	4	5	6	7	4	5	3	4	6	4	4	9	7	7	6	3	2	7	4	5	6	5
	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	6	4	6	4	6	5	8	2	2	3	3	4	4	5	8	4	6	6	5	4	6	4	5	5	5
ขั้นตอนระบบการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ	7	6	4	4	5	5	7	2	2	2	4	4	3	7	6	6	4	4	3	4	6	6	5	5	
	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4	4	4	7	6	7	8	4	2	2	5	6	3	4	9	7	7	6	7	7	6	8	8	7	7
	ชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างสะดวก	3	5	5	4	6	5	7	4	3	2	3	5	5	4	8	5	7	5	5	4	5	7	7	6	6
	ทราบผลในการตรวจโรคทันแต่ทันที	2	6	6	5	4	3	8	2	3	2	6	6	4	3	8	6	5	4	4	6	5	6	7	5	6
	มีแบบฟอร์มแสดงขั้นตอนการคิดค่าใช้จ่าย	4	6	3	5	5	6	9	2	3	3	3	5	3	4	9	4	7	3	3	2	5	4	7	5	
	ได้รับเอกสารรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	5	7	3	4	6	2	8	6	5	5	6	7	3	4	7	3	6	2	3	1	5	4	6	7	6

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (8)

ความต้องการลูกค้า		51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
ขั้นตอนระบบการให้บริการ	มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการบริการที่เพียงพอ	7	8	2	6	5	5	9	3	4	6	5	6	5	5	8	3	7	3	4	2	5	4	5	6	5
	ข้อมูลที่ใช้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	6	5	5	5	4	3	7	2	2	4	3	4	3	4	8	6	6	7	7	6	6	4	2	5	4
	ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย	6	6	4	5	5	3	7	2	2	4	2	3	3	4	9	3	5	5	4	4	4	5	5	6	6
	ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการกับสถานการณ์	7	7	5	5	4	4	8	2	3	3	3	3	4	4	9	3	6	6	4	4	6	5	3	6	6
	ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเปิด-ปิดบริการ	4	7	3	5	5	6	7	2	4	3	3	5	3	4	9	3	6	5	6	6	5	5	3	5	4
	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	6	8	5	6	6	3	8	2	3	2	3	4	3	4	9	7	7	7	7	6	6	4	2	3	5
	ระบบงานที่ใช้บริการมีความโปร่งใส	5	6	3	6	6	7	9	2	3	5	4	4	3	6	7	8	6	6	3	5	5	5	3	5	7
	ระบบงานที่ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้	7	7	4	5	7	7	7	4	4	3	3	5	3	6	8	7	8	5	4	6	4	6	4	6	6
	มีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของพื้นที่ในแต่ละหน่วยงาน	5	8	2	3	4	4	9	1	2	4	4	5	4	5	8	7	6	6	5	7	7	3	3	2	4
การประชาสัมพันธ์	บริการ	4	6	4	5	6	3	6	2	3	3	3	4	3	4	8	2	7	6	7	7	7	5	5	7	
	มีการบริการรับ - ส่งผู้ป่วยรวดเร็ว	4	5	6	4	5	3	7	2	2	5	3	3	3	4	9	4	6	5	6	5	3	5	3	7	6
	หน่วยงานบริการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	6	7	6	8	5	7	8	5	5	7	7	7	5	6	7	8	6	6	5	8	9	7	8	6	5
	หน่วยงานบริการสื่อสารที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	8	6	5	7	6	8	7	3	6	4	3	6	5	6	8	7	8	7	8	8	7	6	7	6	7
	หน่วยงานบริการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ดีถึงลูกค้าเฉพาะราย	5	8	5	7	6	6	7	3	4	6	5	6	7	7	8	7	5	6	7	9	7	8	6	7	6
มีความชัดเจนในการแจ้งช่องทางความคิดเห็นต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	7	6	5	8	5	8	7	4	5	7	7	4	4	6	9	8	6	4	7	7	9	9	9	5	4	

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (9)

ความต้องการลูกค้า		52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	มีที่นั่งรอ	3	5	5	6	5	5	8	2	4	4	3	4	3	5	8	4	4	5	4	5	5	6	6	7	6
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในกรณีรอรับบริการ	4	7	3	5	7	6	8	5	4	3	4	6	4	5	8	9	7	3	2	4	4	5	5	6	7
	มีผู้หรือกล้องรับความคิดเห็นวางไว้ในตำแหน่งที่สะดวกในการแสดงความคิดเห็น	1	6	3	4	6	5	9	2	3	2	3	4	3	4	7	8	6	2	3	3	2	5	4	5	6
	มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย	4	6	6	5	6	5	9	2	3	3	5	5	3	4	8	7	8	5	5	6	4	5	4	7	6
	มีการใช้ท่าเรืออย่างมีประสิทธิภาพ	8	7	3	4	6	5	7	4	3	4	3	4	3	4	9	8	7	5	5	6	4	5	4	6	7
สถานที่	มีการจัดเก็บสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารที่ดี	3	7	6	5	6	3	8	2	3	3	4	5	4	5	8	4	6	5	6	5	4	4	6	5	8
	มีการจัดเก็บสภาพแวดล้อมภายในอาคารที่ดี	7	8	4	5	5	4	9	2	3	4	3	5	3	4	7	7	6	3	2	4	4	6	5	6	7
	มีบรรยากาศที่สวยงาม	8	6	6	7	6	4	8	3	4	6	3	5	6	6	8	7	6	4	6	5	5	5	7	6	5
	มีการจัดทำป้ายและให้บริการที่เข้าใจง่าย	7	7	7	4	7	6	8	4	5	3	5	4	5	4	9	6	6	5	4	3	4	6	5	6	7
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	8	6	3	4	6	5	8	2	4	5	3	4	5	4	8	7	6	4	6	5	2	5	4	7	6
	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ	6	7	6	5	6	4	7	2	4	3	3	4	3	5	8	5	6	5	4	3	4	5	5	6	4
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	5	5	4	5	6	5	8	2	3	3	3	4	3	4	9	5	5	5	4	3	2	6	7	6	4
	สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง	7	5	3	4	5	6	8	2	4	3	3	4	5	6	9	3	7	5	4	5	5	6	5	4	5

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (10)

ความต้องการลูกค้า		76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	ค่าเฉลี่ย	ตัวเลข
บุคลากรในระบบ	ให้บริการบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	6	5	5	4	4	7	6	8	8	9	7	3	6	9	6	8	8	6	5	6	6.080611	6.08
	ดำเนินการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	5	4	5	5	3	6	5	7	6	8	6	7	5	7	7	9	9	6	7	6	5.489578	5.49
	ทำการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4	3	2	5	5	7	4	9	5	9	6	4	6	7	8	9	8	6	5	9	5.502366	5.50
	มีความรู้ความเข้าใจในบริการ	5	6	7	6	2	8	6	7	7	9	6	4	7	8	9	9	9	5	4	8	5.744575	5.74
	สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน	7	5	6	5	8	7	5	8	7	8	5	7	7	9	9	7	8	6	6	5	6.076813	6.08
	สามารถให้ความรู้ได้ตรงตามความต้องการ	4	7	5	5	7	8	6	7	8	9	6	6	4	8	7	8	9	5	4	4	5.802460	5.80
	สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	5	2	1	7	5	7	5	8	6	9	4	3	7	7	7	7	9	4	5	6	5.680532	5.68
	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	7	2	3	4	4	6	7	8	8	9	4	6	5	4	6	8	8	5	4	7	5.069875	5.07
	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ	7	6	5	6	5	7	5	9	7	9	5	5	6	7	8	7	9	4	6	5	5.541851	5.54
	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการมีความรับผิดชอบ	5	8	4	6	3	6	6	8	7	8	6	7	4	6	8	8	8	5	7	6	5.597468	5.60
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	6	7	6	5	4	7	5	9	9	8	4	5	5	5	9	6	8	4	6	3	4.728933	4.73	
ขั้นตอนระบบการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ	4	6	6	6	3	8	6	7	6	9	5	5	8	6	7	6	9	3	4	5	5.673540	5.67
	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	3	4	5	5	5	6	7	8	8	9	7	5	7	6	7	8	9	3	7	7	6.058478	6.06
	ชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างสะดวก	5	7	7	7	4	6	7	7	5	7	5	5	6	6	8	7	9	4	5	5	5.681257	5.68
	ทราบผลในการตรวจโรคที่เดินกันที	7	8	5	4	5	6	5	8	6	8	5	3	7	6	9	7	8	6	5	5	5.639041	5.64
	มีระบบสารสนเทศขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน	5	7	7	3	5	7	4	9	7	9	6	6	4	8	7	8	9	3	2	4	5.227041	5.23
	ได้รับเอกสารตรวจโรคที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	4	6	5	3	6	6	4	9	8	9	6	2	5	6	7	7	8	1	5	5	5.376343	5.38

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (11)

ความต้องการลูกค้า		76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	ค่าเฉลี่ย	ปี
จัดระบบงานให้บริการ	มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการบริการที่เพียงพอ	5	4	3	4	3	8	6	7	9	9	7	5	8	7	8	7	9	2	5	6	6.086633	6.09
	ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	7	6	5	2	2	5	6	8	5	7	6	3	4	7	8	8	9	6	6	5	5.428167	5.43
	ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย	6	4	3	5	3	6	7	9	6	7	3	3	4	7	9	6	9	4	4	4	5.006342	5.01
	ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการกับสถานงาน	4	4	5	6	4	7	7	7	7	8	5	4	3	7	8	6	9	4	6	5	5.015030	5.02
	ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเปิด-ปิดบริการ	5	7	7	4	4	5	5	8	8	9	7	6	3	3	8	8	8	6	5	4	5.031731	5.03
	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	7	4	6	7	5	4	6	9	9	7	5	3	6	9	7	6	8	6	6	7	5.933668	5.93
	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส	4	5	6	5	6	5	6	8	7	8	7	7	5	8	7	7	9	8	6	6	6.156047	6.16
	ระบบงานที่ให้บริการสามารถตรวจสอบได้	7	3	7	5	4	6	7	9	9	8	6	8	5	7	6	7	7	8	9	7	6.176300	6.18
	มีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของพนักงานในแต่ละหน่วยงาน	6	5	6	5	6	6	4	8	7	7	4	4	3	6	6	5	8	7	7	5	4.999644	5.00
บริการ	บริการ	8	3	3	6	5	5	7	8	6	8	5	3	5	5	9	7	9	7	7	5.267722	5.27	
	มีการบริการรับ - ส่งผู้ป่วยรวดเร็ว	6	3	4	4	4	5	5	9	7	9	4	3	4	7	7	9	8	5	3	6	5.412619	5.41
การประชาสัมพันธ์	หน่วยงานบริการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	4	5	3	7	6	6	7	8	7	8	5	7	5	5	8	7	9	8	9	6.249484	6.25	
	หน่วยงานบริการสื่อสารที่อำนวยความสะดวกทำความเข้าใจ	5	2	3	6	4	5	6	8	7	8	6	5	6	7	8	5	7	8	8	6.048477	6.05	
	หน่วยงานบริการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจและน่าพอใจ	5	4	4	4	4	5	6	7	8	7	7	6	3	8	7	6	6	9	7	5.577195	5.58	
	มีความชัดเจนในการแจ้งช่องทางติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานบริการ	3	5	4	5	4	5	7	9	9	8	3	8	3	7	6	7	6	7	9	4.5407527	5.41	

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (12)

ความต้องการลูกค้า		76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	ค่าเฉลี่ย	ปี
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	มีที่นั่งรอ	5	6	7	6	3	5	6	7	8	7	5	5	3	6	8	6	8	5	5	5.070100	5.07	
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในการรอรับบริการ	4	6	5	4	5	4	5	8	6	8	6	5	6	2	7	5	7	5	3	5.259303	5.26	
	มีตู้หรือกล่องรับความคิดเห็นวางไว้ในตำแหน่งที่สะดวกในการแสดงความคิดเห็น	4	4	5	3	2	4	5	8	7	8	5	5	5	1	9	5	6	3	2	4.371045	4.37	
	มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย	6	3	5	4	6	6	5	9	6	9	5	5	7	5	7	9	9	6	4	6.080045	6.08	
	มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	5	6	6	5	4	5	6	8	7	8	5	5	5	5	8	5	6	6	4	5.531834	5.53	
สถานที่	มีการจัดกับสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารที่ดี	4	7	6	7	4	7	6	8	7	7	5	3	6	7	8	8	7	5	4	5.456642	5.46	
	มีการจัดกับสภาพแวดล้อมภายในอาคารที่ดี	7	6	7	4	5	6	7	9	8	8	5	4	4	7	9	8	9	4	4	5.667118	5.67	
	มีบรรยากาศดูสบายตา	5	6	5	7	4	6	7	8	7	9	7	5	7	7	9	9	7	5	6	6.443562	6.44	
	มีการจัดทำป้ายและผังบริการที่เข้าใจง่าย	5	5	5	4	6	7	6	7	8	8	5	7	6	9	7	7	8	3	5	6.160502	6.16	
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	5	6	5	6	4	7	5	9	7	8	7	5	7	7	9	9	7	5	2	5.893210	5.89	
	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ	5	2	3	4	6	5	6	7	8	8	5	4	6	9	8	9	9	3	4	5.398982	5.40	
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	3	4	5	6	4	6	7	8	6	9	9	5	6	6	7	8	9	3	2	5.586227	5.59	
สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง	6	4	5	5	5	7	6	8	7	9	4	6	4	5	8	8	8	5	5	5.435724	5.44		

ตาราง ข.2 คะแนนเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ

รายการ	โรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ																				ค่าเฉลี่ย	ปี ตัวเลข	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
บุคลากรในระบบ	ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	หน่วยงานต้นแบบ	5	4	6	7	6	5	7	7	6	5	5	7	7	8	8	5	4	6	7	8	6.0197	6
		หน่วยงาน ก	6	5	6	8	7	8	5	6	7	7	8	9	8	6	7	6	7	8	8	6.7499	7	
	ดำเนินการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	หน่วยงานต้นแบบ	4	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	8	9	9	7	6	5	7	8	8	6.6347	7
		หน่วยงาน ก	6	7	7	8	7	7	8	8	6	5	8	8	8	8	6	7	6	8	9	9	7.2196	7
	ทำการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	หน่วยงานต้นแบบ	5	6	5	6	6	6	5	6	7	6	7	7	6	5	7	6	4	3	5	3	5.4055	5
		หน่วยงาน ก	6	6	7	6	8	6	5	6	8	7	7	8	6	6	5	3	4	7	5	5.9504	6	
	มีความรู้ความเข้าใจในบริการ	หน่วยงานต้นแบบ	7	7	6	8	8	6	6	7	8	7	8	9	8	9	8	7	6	7	8	6	7.2372	7
		หน่วยงาน ก	7	7	8	9	9	7	6	8	8	7	8	8	9	9	8	8	7	8	9	8	7.8548	8
	สามารถให้ข้อมูลชัดเจน	หน่วยงานต้นแบบ	8	8	7	8	8	7	8	7	7	8	7	9	9	9	7	7	6	6	7	7	7.4503	7
		หน่วยงาน ก	7	8	8	9	9	9	7	7	7	7	6	8	8	8	8	7	8	8	7	6	7.5504	8
	สามารถให้ความรู้ได้ตรงตามความต้องการ	หน่วยงานต้นแบบ	7	6	6	7	8	7	8	6	6	7	7	7	8	8	8	7	6	7	8	6	6.9105	7
		หน่วยงาน ก	7	7	7	8	8	7	8	8	8	7	8	8	7	7	8	6	7	8	8	7.4756	7	
	สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	หน่วยงานต้นแบบ	4	5	5	6	7	8	6	8	7	6	7	6	7	5	4	6	4	5	4	3	5.4693	5
		หน่วยงาน ก	5	6	4	4	7	8	7	7	6	6	8	7	5	6	5	5	3	4	4	4	5.3595	5
	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานต้นแบบ	6	5	7	5	6	7	6	7	5	8	6	6	7	6	6	5	5	4	3	3	5.4838	5
		หน่วยงาน ก	7	6	6	5	7	6	5	6	5	7	5	5	5	6	4	4	5	4	4	4	5.2054	5
มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไข การให้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ	หน่วยงานต้นแบบ	6	7	7	6	8	7	6	7	7	6	5	5	6	7	5	6	6	5	5	6	6.091	6	
	หน่วยงาน ก	5	6	6	7	8	8	7	8	7	6	6	5	8	6	7	6	6	7	7	6.6306	7		
เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการมีความรักใคร่ชอบ ชม	หน่วยงานต้นแบบ	6	5	6	6	5	4	5	5	6	6	7	7	6	8	7	5	5	4	5	5	5.5611	6	
	หน่วยงาน ก	6	5	5	4	5	3	3	3	5	5	6	7	6	7	7	5	5	4	5	5	4.8955	5	
เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการมี ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานต้นแบบ	4	7	7	6	8	6	7	7	5	8	4	6	5	5	6	6	4	5	3	3	5.3912	5	
	หน่วยงาน ก	4	7	8	7	8	7	8	8	6	6	4	5	4	4	5	7	5	4	4	4	5.5337	6	

ตาราง ข.2 คะแนนเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ (2)

รายการ	โรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ																				ค่าเฉลี่ย	ปี ตัวเลข	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ	หน่วยงานต้นแบบ	5	6	6	7	7	8	8	9	6	7	6	6	6	5	6	8	6	6	5	6	6.3659	6
		หน่วยงาน ก	6	7	8	7	8	9	9	6	8	7	7	6	6	7	8	6	6	6	6	6.9852	7	
	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	หน่วยงานต้นแบบ	6	7	7	6	8	7	6	8	6	4	5	4	7	8	8	6	8	7	9	8	6.6009	7
		หน่วยงาน ก	5	7	5	7	7	8	6	7	7	5	5	5	7	8	7	8	7	6	8	7	6.5083	7
	อัตราค่าใช้จ่ายได้อย่างสะดวก	หน่วยงานต้นแบบ	5	7	5	7	5	6	7	8	6	5	4	3	5	8	7	7	6	4	8	8	5.8536	6
		หน่วยงาน ก	5	6	5	5	5	5	6	7	6	4	4	4	6	7	6	6	5	4	7	7	5.4022	5
	ทราบผลในการตรวจโรคเพิ่มเติมทันที	หน่วยงานต้นแบบ	5	6	6	5	4	7	8	5	6	5	6	5	5	7	8	5	6	7	6	7	5.8549	6
		หน่วยงาน ก	4	4	5	6	5	6	7	6	7	5	4	6	6	7	6	6	7	8	7	8	5.8761	6
	มีแบบฟอร์มแสดงขั้นตอนการคัดต่อที่ชัดเจน	หน่วยงานต้นแบบ	6	6	6	6	6	7	5	6	6	4	2	4	6	7	6	6	8	5	9	7	5.6736	6
		หน่วยงาน ก	5	7	5	6	7	8	6	7	5	5	3	5	7	8	7	7	7	6	8	7	6.1493	6
ได้รับเอกสารรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	หน่วยงานต้นแบบ	4	5	5	7	6	8	5	7	7	5	3	5	6	8	8	8	6	7	8	8	6.1006	6	
	หน่วยงาน ก	5	6	6	7	8	9	6	7	8	6	4	6	7	9	9	7	7	8	9	9	6.9966	7	
มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ในการบริการที่เพียงพอ	หน่วยงานต้นแบบ	5	6	7	8	5	7	6	8	8	6	4	6	7	7	8	7	7	5	8	8	6.5756	7	
	หน่วยงาน ก	4	5	6	7	5	6	6	7	7	5	4	5	6	6	7	7	7	5	7	6	5.81	6	
ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ข้อมูลที่ให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	หน่วยงานต้นแบบ	6	8	5	6	6	7	5	4	6	5	4	6	6	8	7	6	7	5	9	7	6.0172	6
		หน่วยงาน ก	5	7	5	5	5	6	4	3	5	5	5	6	6	7	7	7	6	5	8	6	5.5241	6
	ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย	หน่วยงานต้นแบบ	6	8	6	6	4	4	6	5	6	4	3	5	3	9	7	7	7	9	5	5.6554	6	
		หน่วยงาน ก	6	7	5	5	4	3	6	6	7	5	4	6	4	8	7	6	7	8	8	6	5.714	6
	ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ กับสหภาพงาน	หน่วยงานต้นแบบ	7	8	6	6	5	3	5	5	7	5	5	4	5	8	6	8	7	2	9	6	5.5497	6
		หน่วยงาน ก	8	8	7	7	6	5	7	7	8	7	6	5	5	9	8	8	8	4	9	8	6.8477	7
	ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเปิด-ปิดบริการ	หน่วยงานต้นแบบ	7	6	8	5	6	7	7	5	7	4	2	4	7	8	5	9	3	1	9	9	5.3271	5
	หน่วยงาน ก	7	6	8	6	7	7	8	6	7	6	5	6	7	9	6	9	5	4	9	9	6.697	7	
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	หน่วยงานต้นแบบ	6	8	7	9	6	9	6	4	7	7	6	6	5	8	7	7	9	9	9	9	7.0379	7	
	หน่วยงาน ก	6	7	7	8	5	8	7	5	6	6	5	5	7	7	6	6	8	7	8	8	6.5108	7	

ตาราง ข.2 คะแนนเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ (3)

รายการ	รายละเอียด	โรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ																				ค่าเฉลี่ย	ปี
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	รบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส	หน่วยงานต้นแบบ	7	7	6	7	6	7	5	5	5	6	4	6	6	8	7	7	8	7	9	7	6.3907	6
		หน่วยงาน ก	5	7	5	5	5	7	5	3	5	6	5	7	8	8	8	7	6	5	8	7	5.9313	6
	รบบงานที่ให้บริการสามารถตรวจสอบได้	หน่วยงานต้นแบบ	5	7	6	6	7	8	6	4	4	5	6	7	7	8	7	6	7	6	9	8	6.3133	6
		หน่วยงาน ก	5	6	7	5	7	7	4	3	5	6	5	6	6	7	8	7	7	5	8	7	5.8942	6
	มีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน	หน่วยงานต้นแบบ	5	8	7	9	4	5	5	4	7	5	5	6	4	8	6	7	6	5	9	9	5.9832	6
		หน่วยงาน ก	6	9	9	9	6	7	6	5	8	6	6	7	6	8	7	8	6	6	8	9	6.9894	7
	การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการและระเบียบอื่นๆที่ประกาศบริการ	หน่วยงานต้นแบบ	5	8	7	7	5	6	4	7	7	6	5	5	5	8	6	7	5	6	5	9	6.021	6
		หน่วยงาน ก	4	7	6	6	6	7	5	7	7	6	6	5	4	7	7	8	6	6	6	9	6.1342	6
	มีการบริการรับ – ส่งผู้ป่วยรวดเร็ว	หน่วยงานต้นแบบ	4	8	7	9	4	7	7	6	7	6	6	6	4	8	9	7	7	8	9	7	6.6119	7
	หน่วยงาน ก	5	7	8	9	6	7	8	7	8	7	7	8	5	9	9	7	7	7	8	6	7.1558	7	
การ ประชาสัมพันธ์	หน่วยบริการมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	หน่วยงานต้นแบบ	6	8	5	7	6	5	5	7	7	7	5	6	5	8	6	6	5	8	9	7	6.2904	6
		หน่วยงาน ก	5	7	4	6	5	5	4	6	6	7	5	7	4	7	5	5	6	7	8	6	5.6359	6
	หน่วยบริการมีการสื่อสารที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	หน่วยงานต้นแบบ	7	7	6	7	6	6	8	7	6	7	5	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6.251	6
		หน่วยงาน ก	6	8	7	6	7	7	9	9	7	8	6	5	5	6	7	8	5	5	6	5	6.478	6
	หน่วยบริการมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ดีถึงลูกค้าเฉพาะราย	หน่วยงาน ก	5	7	5	6	6	7	8	9	8	7	8	6	6	8	8	7	7	8	9	7	7.005	7
	มีความชัดเจนในการแจ้งช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยบริการ	หน่วยงานต้นแบบ	5	8	5	8	5	4	5	7	7	4	4	6	3	8	6	4	7	7	9	9	5.7781	6
	หน่วยงาน ก	4	7	5	7	5	4	5	6	6	5	5	6	4	7	7	5	6	6	8	8	5.6737	6	
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	มีที่นั่งรอ	หน่วยงานต้นแบบ	6	5	8	6	2	3	5	6	3	6	4	6	5	8	5	8	6	8	6	7	5.3442	5
		หน่วยงาน ก	6	5	6	5	2	2	4	5	3	5	4	5	5	7	5	7	5	7	5	7	4.7374	5
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในการรอรับบริการ	หน่วยงานต้นแบบ	6	5	6	5	4	5	6	7	5	7	6	6	7	8	7	8	6	7	6	8	6.1516	6
		หน่วยงาน ก	7	7	7	6	5	6	6	5	4	6	4	7	5	9	7	9	5	7	7	7	6.1531	6
	มีตู้หรือกล่องรับความคิดเห็นวางไว้ในด้านหน้า	หน่วยงานต้นแบบ	5	3	6	5	3	5	4	6	6	3	4	3	5	7	1	3	4	7	4	4.2444	4	
	มีสะดวกในการแสดงความคิดเห็น	หน่วยงาน ก	4	3	5	5	2	3	3	5	5	2	2	1	3	6	4	6	1	2	4	6	3.1802	3

ตาราง ข.2 คะแนนเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ (4)

รายการ	รายละเอียด	โรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ																				ค่าเฉลี่ย	ปี
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือ	หน่วยงานต้นแบบ	6	6	7	7	6	5	6	6	6	7	6	6	5	9	9	7	5	6	9	7	6.448	6
		หน่วยงาน ก	7	7	8	7	6	6	7	7	8	8	7	7	9	9	8	6	7	9	8	7	7.3439	7
	มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ทันสมัย	หน่วยงานต้นแบบ	6	5	7	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	9	7	7	5	4	5	9	5.8254	6
	หน่วยงาน ก	6	5	6	6	6	7	6	8	7	6	6	7	6	9	8	6	5	4	6	8	6.2953	6	
สถานที่	มีการจัดเก็บสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารที่ดี	หน่วยงานต้นแบบ	6	6	7	7	4	5	6	4	5	5	4	5	5	9	5	7	7	8	7	7	5.7959	6
		หน่วยงาน ก	5	6	6	6	4	6	7	5	6	6	5	4	4	9	6	8	8	9	8	8	6.1067	6
	มีการจัดเก็บสภาพแวดล้อมภายในอาคารที่ดี	หน่วยงานต้นแบบ	6	8	6	7	4	5	6	5	5	6	5	6	5	8	6	8	7	6	8	9	6.1665	6
		หน่วยงาน ก	5	7	5	6	3	3	5	3	3	5	4	5	4	7	5	7	7	7	8	8	5.0794	5
	มีบรรยากาศดูสบายตา	หน่วยงานต้นแบบ	6	7	7	6	7	6	6	6	5	4	4	5	9	8	9	8	9	8	5	5	6.3082	6
		หน่วยงาน ก	6	5	6	6	5	7	6	6	8	5	5	4	7	7	8	6	5	5	6	6	5.8631	6
	มีการจัดทำป้ายและสิ่งบริการที่เข้าใจง่าย	หน่วยงานต้นแบบ	7	7	8	8	6	7	6	5	6	5	4	4	7	9	7	6	5	7	6	7	6.2143	6
		หน่วยงาน ก	6	6	7	7	4	6	5	6	5	6	3	6	5	8	8	7	6	8	7	6	5.9504	6
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	หน่วยงานต้นแบบ	7	7	8	7	6	7	7	6	5	4	4	6	7	7	8	9	7	6	7	8	6.5201	7
		หน่วยงาน ก	6	6	7	6	5	6	6	6	5	4	4	5	6	6	7	7	6	4	5	7	5.6142	6
	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ	หน่วยงานต้นแบบ	6	4	7	7	4	3	5	5	3	5	4	4	5	8	9	8	9	8	9	9	5.7233	6
		หน่วยงาน ก	6	5	6	6	5	4	6	6	4	5	5	6	5	8	8	9	8	9	9	8	6.1965	6
	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	หน่วยงานต้นแบบ	4	8	8	9	7	8	8	7	9	2	7	9	7	8	7	6	8	6	6	6	6.7526	7
		หน่วยงาน ก	5	7	7	8	6	7	7	6	8	2	6	6	8	7	8	6	6	7	5	5	6.1304	6
สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง	หน่วยงานต้นแบบ	5	6	7	7	4	7	5	6	5	6	3	5	4	8	5	7	5	4	9	7	5.5555	6	
	หน่วยงาน ก	5	4	6	6	3	5	3	4	3	4	2	3	2	7	3	6	4	4	8	6	4.1005	4	

ตาราง ข.3 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม

รายการ	ระดับคะแนน																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	5	6	7	9	8	7	5	7	8	7	4	5	6	6	7	6	6	6	8	7	6	5	7	9	6	7	6	8	3
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	6	7	6	8	7	7	5	7	8	8	2	7	8	6	5	7	7	5	7	6	5	4	7	8	7	8	6	7	3
	7	6	7	7	8	7	6	8	8	7	4	4	8	6	7	6	5	7	9	7	4	5	7	9	6	9	7	9	2
	7	7	6	8	7	6	6	8	7	6	5	6	6	7	6	7	6	5	7	6	5	6	6	8	6	7	5	8	3
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	7	7	5	8	7	6	5	8	7	8	3	6	7	7	6	8	6	6	7	6	4	6	7	9	7	8	5	7	5
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	6	7	5	7	8	6	5	8	7	6	4	4	7	5	7	8	4	7	9	7	5	6	8	9	7	9	6	7	5
	6	7	6	8	7	6	5	7	6	7	3	5	7	6	7	8	4	5	8	7	4	6	7	8	7	8	6	8	5
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	6	7	6	8	6	7	4	7	6	8	4	5	8	6	8	9	5	6	7	7	3	5	8	8	7	9	6	8	6
	6	7	6	7	5	8	5	7	6	7	1	5	9	6	8	9	4	6	8	7	3	6	7	8	7	9	8	8	6

ตาราง ข.3 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม (2)

รายการ	ระดับคะแนน																												
	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	8	9	6	7	3	7	8	9	2	6	7	6	7	7	5	6	3	9	1	8	5	8	4	8	4	7	6	7	5
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	7	9	5	7	4	7	7	9	3	6	6	5	5	7	4	7	3	9	2	8	7	6	4	7	3	5	6	8	6
	8	7	6	9	3	7	8	9	2	5	8	7	6	7	5	6	3	9	2	8	6	8	5	8	5	6	8	7	7
	7	8	7	7	4	6	6	9	4	4	6	6	7	7	3	8	3	9	1	6	8	8	6	7	4	7	7	9	5
	6	8	7	9	5	6	6	7	5	4	7	7	7	7	4	6	4	8	2	6	7	8	6	7	6	5	6	9	6
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	8	8	7	8	5	6	6	7	4	6	5	7	6	9	4	7	5	8	3	7	6	8	6	7	5	6	9	9	7
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	8	9	6	9	5	5	7	7	6	5	7	5	5	8	4	7	5	8	4	7	7	7	6	7	4	7	9	9	6
	7	9	6	8	4	6	7	9	4	6	6	7	5	9	4	8	5	8	3	6	7	6	5	8	3	5	6	5	7
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	7	9	6	9	5	6	8	8	6	5	5	6	5	8	4	6	4	6	5	7	8	8	6	6	6	6	7	6	6
	8	9	6	9	5	6	8	9	7	3	7	5	5	9	5	7	4	8	4	6	8	8	6	5	4	6	8	6	7

ตาราง ข.3 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม (3)

รายการ	ระดับคะแนน																												
	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	6	8	8	8	8	7	5	7	6	6	7	9	6	7	8	7	8	5	7	8	3	8	6	8	5	8	9	7	4
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	5	6	7	6	7	5	6	5	6	5	9	8	7	6	6	7	8	6	6	8	4	8	7	5	6	8	7	6	5
	7	7	9	7	6	6	6	7	6	6	8	9	7	7	7	6	7	5	7	6	5	7	5	8	5	7	8	8	5
	8	8	5	8	5	6	7	5	6	7	6	9	7	8	6	7	6	7	8	8	5	9	7	8	6	9	9	9	5
	9	55	6	8	3	7	7	5	5	6	6	9	5	7	7	7	7	5	7	9	4	8	5	6	5	8	7	7	6
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	7	6	5	8	3	6	6	5	8	7	7	7	7	8	6	7	8	5	8	7	5	6	5	8	6	7	8	7	6
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	8	7	5	7	8	6	8	6	6	8	6	7	8	6	7	7	8	6	6	8	6	7	8	6	5	9	8	8	6
	6	7	4	6	5	8	7	6	6	7	5	7	7	7	8	8	7	6	7	9	6	8	7	8	4	7	8	6	6
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	7	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	5	8	9	7	7	8	6	6	6	7	4	6	9	8	6
	7	8	4	8	7	7	7	7	8	7	7	8	8	7	8	8	9	8	8	9	6	7	7	9	4	8	7	7	6

ตาราง ข.3 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม (4)

รายการ	ระดับคะแนน								ค่าเฉลี่ย	ปีคหิวเลข
	88	89	90	91	92	93	94	95		
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	4	7	7	9	7	7	7	7	6.225988	6.23
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	5	5	7	8	7	5	5	6	5.970549	5.97
	8	7	7	6	6	7	8	8	6.360828	6.36
	5	8	5	8	7	6	5	5	6.233976	6.23
	7	6	8	6	5	7	9	8	6.421560	6.42
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	6	7	6	8	6	8	8	7	6.392900	6.39
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	5	5	9	8	7	6	7	7	6.514923	6.51
	6	7	7	6	45	8	6	9	6.392348	6.39
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	6	7	8	8	7	6	5	9	6.398846	6.40
	7	5	8	8	6	8	8	7	6.536527	6.54

ตาราง ข.4 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่โดยผู้มาใช้บริการ

รายการ	รายละเอียด	ระดับคะแนน																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	5	6	6	8	5	7	7	5	6	8	5	7	4	7	4	7	4	7	6	5
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานตามตำแหน่งงาน	6	5	6	7	6	7	6	6	7	5	7	3	5	5	6	4	7	6	5	
	การจัดการฝึกอบรม	4	7	6	7	6	7	8	6	6	7	7	6	4	6	5	7	5	6	6	6
	กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร	4	7	6	7	7	8	7	5	6	7	7	7	4	6	5	7	5	7	5	6
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	4	7	7	7	6	6	7	5	7	8	7	7	5	7	5	7	5	8	5	6
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	5	7	7	9	6	7	6	6	7	6	7	7	5	7	6	7	5	7	5	6
	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	5	6	6	9	6	7	7	6	7	6	6	7	5	7	6	6	5	7	6	6
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	5	6	6	8	5	7	7	6	6	7	6	7	5	7	6	6	6	7	6	6
	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	5	7	5	8	5	8	7	6	5	7	6	7	6	5	6	6	6	6	7	6

ตาราง ข.4 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่โดยผู้มาใช้บริการ (2)

รายการ	รายละเอียด	ระดับคะแนน																			
		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	7	6	6	5	7	7	6	5	7	3	4	7	7	4	7	6	7	6	8	7
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานตามตำแหน่งงาน	7	7	5	6	8	6	7	5	7	3	6	7	7	4	8	6	7	7	8	7
	การจัดการฝึกอบรม	7	7	5	6	7	6	6	5	6	4	6	8	6	6	9	7	7	7	8	7
	กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร	7	6	5	5	7	7	7	7	6	5	6	8	6	8	8	7	6	7	7	7
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	8	7	6	5	7	7	7	7	6	5	6	8	6	7	7	7	6	7	7	6
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	8	5	6	7	8	7	7	6	6	5	6	8	6	7	8	7	6	6	7	6
	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	8	5	6	7	8	7	7	6	6	5	5	8	6	6	7	9	8	6	7	6
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	8	8	7	7	8	8	8	6	6	5	5	6	7	8	8	9	8	6	7	7
	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	8	6	7	7	6	8	8	6	7	6	5	6	7	8	7	9	5	5	7	6

ตาราง ข.4 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่โดยผู้มาใช้บริการ (3)

รายการ	รายละเอียด	ระดับคะแนน																			
		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	5	7	8	6	7	4	6	7	5	3	7	7	7	6	7	4	7	7	8	4
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานตามตำแหน่งงาน	5	7	8	6	7	5	4	6	6	3	6	8	6	7	6	5	8	6	8	5
	การจัดการฝึกอบรม	5	6	7	7	6	5	5	8	7	4	7	8	8	6	7	5	8	6	7	4
	กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร	4	6	7	7	6	4	5	7	6	4	7	8	8	7	7	6	7	7	7	5
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	5	7	7	7	8	5	6	7	7	4	7	8	7	6	7	6	8	8	7	5
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	4	7	8	5	7	3	6	7	6	5	8	9	7	7	7	6	8	8	9	6
	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	4	7	8	6	8	4	6	6	5	5	8	9	7	5	7	6	8	8	9	6
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	5	6	7	6	7	5	5	8	5	5	8	9	8	6	6	6	8	8	9	6
	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	5	7	6	6	7	6	5	8	5	6	7	9	8	6	6	5	8	8	9	6

ตาราง ข.4 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่โดยผู้มาใช้บริการ (4)

รายการ	รายละเอียด	ระดับคะแนน																			
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	7	5	8	7	7	4	5	3	6	7	7	7	6	7	7	4	8	6	8	4
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานตามตำแหน่งงาน	7	5	7	7	7	5	5	4	6	6	7	6	5	7	7	4	7	7	6	5
	การจัดการฝึกอบรม	8	6	9	8	8	5	6	5	6	7	6	7	5	7	6	3	7	7	6	6
	กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร	8	6	9	8	8	5	6	5	6	7	6	7	5	7	6	5	7	6	7	5
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	8	6	9	8	7	6	6	6	7	6	6	5	4	6	7	4	7	6	8	5
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	7	7	8	8	6	6	5	6	7	6	7	6	5	6	7	6	6	6	8	5
	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	7	7	7	8	6	6	5	6	6	6	7	6	5	6	7	6	7	6	8	5
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	7	7	7	7	6	4	5	5	7	5	7	6	5	6	7	5	7	6	8	6
	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	7	7	8	7	6	5	6	6	7	5	7	7	5	6	7	5	7	6	7	6

ตาราง ข.4 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่โดยผู้มาใช้บริการ (5)

รายการ	รายละเอียด	ระดับคะแนน														ค่าเฉลี่ย	ปีที่ผ่านมา	
		81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94			95
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	6	7	8	8	9	7	7	8	7	7	9	5	8	8	6	6.61972	6.62
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานตามตำแหน่งงาน	7	6	7	8	8	8	6	8	7	7	9	6	9	7	6	6.5202	6.52
	การจัดการฝึกอบรม	5	7	6	8	7	8	8	7	7	7	8	8	6	9	8	6.5135	6.51
	กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร	7	7	8	7	8	7	7	7	8	8	9	7	8	7	7	6.80743	6.81
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	5	7	8	8	9	8	8	7	8	8	8	6	7	7	8	8.53158	8.53
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	6	7	8	9	7	9	7	7	8	8	9	7	9	8	8	7.09043	7.09
	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	6	7	8	9	8	8	8	7	8	8	9	7	7	8	7	8.59247	8.59
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	7	7	8	9	7	7	8	7	8	8	8	7	8	8	8	7.51432	7.51
	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	7	7	8	9	8	8	8	7	8	8	8	5	8	9	9	7.50828	7.50

ตาราง ข.5 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่โดยบุคลากรภายในหน่วยงานต้นแบบ

รายการ	รายละเอียด	ระดับคะแนน																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	6	7	6	7	8	8	7	9	8	6	7	8	7	7	8	7	7	6	7	5
	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานตามตำแหน่งงาน	6	7	6	5	6	8	6	9	7	7	8	8	8	7	7	7	6	5	8	3
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การจัดการฝึกอบรม	6	7	6	8	5	6	7	8	6	6	8	7	7	6	8	6	6	5	8	4
	กิจกรรมการบริหารสนับสนุนบุคลากร	7	7	7	7	6	6	8	6	6	7	7	7	6	7	6	7	4	7	4	4
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	7	7	6	6	6	8	7	7	6	5	9	7	8	6	8	5	7	4	8	5
	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	7	8	7	6	7	7	8	8	6	5	8	8	8	7	7	5	7	4	7	5
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	6	8	6	8	8	8	8	7	8	5	9	7	9	7	8	6	8	6	8	5
	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	7	8	6	7	8	9	7	8	8	6	9	8	8	7	6	6	8	5	7	5
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	7	8	6	8	8	9	9	7	8	5	6	7	7	6	6	5	8	6	8	4

ตาราง ข.5 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่โดยบุคลากรภายในหน่วยงานต้นแบบ (2)

รายการ	รายละเอียด	ระดับคะแนน																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	6	6	8	7	6	9	6	8	7	2	6	9	8	7	8	7	9	7	7	4
	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานตามตำแหน่งงาน	7	8	7	8	6	9	7	7	8	3	6	8	7	7	8	7	5	8	6	4
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การจัดการฝึกอบรม	7	8	7	9	7	9	8	8	8	3	7	8	9	7	9	7	7	8	6	5
	กิจกรรมการบริหารสนับสนุนบุคลากร	6	7	7	9	7	9	7	6	7	4	7	7	8	6	8	8	7	7	7	6
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	7	7	5	8	7	8	8	7	9	4	7	7	6	8	6	9	7	8	5	5
	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	8	8	5	9	7	8	6	6	7	5	8	8	7	9	8	9	7	7	7	5
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	7	8	5	8	7	8	8	7	9	5	8	8	7	9	6	9	8	9	5	6
	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	6	8	5	8	7	8	6	8	8	5	8	9	7	7	8	9	8	9	5	6
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	7	7	5	7	7	8	8	8	9	6	7	7	6	6	7	9	8	9	5	6

ตาราง ข.5 ประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่โดยบุคลากรภายในหน่วยงานต้นแบบ (3)

รายการ	รายละเอียด	ระดับคะแนน														ค่าเฉลี่ย	ปัดทศนิยม
		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54		
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	7	9	8	8	8	7	8	6	6	6	8	6	8	8	6.90221	6.90
	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานตามตำแหน่งงาน	7	8	7	7	6	8	8	6	8	7	7	9	9	8	6.77877	6.78
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การจัดการฝึกอบรม	7	8	8	9	8	7	7	6	7	7	6	9	7	9	6.31762	6.31
	กิจกรรมการบริหารสนับสนุนบุคลากร	7	9	9	8	6	7	7	5	6	9	6	7	8	6	6.73105	6.73
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	7	8	7	8	6	7	7	5	7	7	6	7	7	6	7.56471	7.52
	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	9	8	8	8	6	9	8	5	8	8	6	7	7	7	6.97575	6.97
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	8	8	7	8	6	8	7	4	9	6	7	8	7	7	8.56142	8.56
	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	8	6	8	7	6	6	8	4	6	7	8	7	7	8	6.99186	6.99
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	8	7	7	6	6	7	6	4	7	7	8	5	9	9	8.58735	8.59