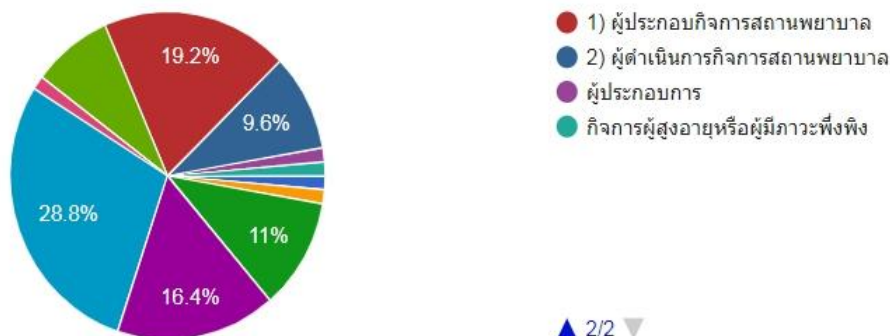


รายงานการสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ รอบ 5 เดือน
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

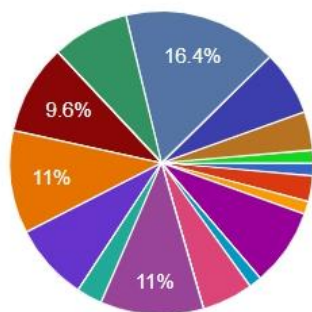
ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 76 คน



ตารางที่ 1.1 การวิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 76 คน แบ่งเป็นดังนี้

ลำดับ	สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	15	19.73
2	ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	7	9.21
3	ผู้ประกอบโรคศิลปะ 9 สาขา 3 ศาสตร์	1	1.31
4	ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	8	10.52
5	ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	13	17.10
6	อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ	24	31.16
7	ประชาชนทั่วไป	1	1.3
8	เจ้าหน้าที่สุขศาลาพระราชทานฯ	6	7.9
9	กิจการผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง	1	1.31
	รวม	76	100

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด

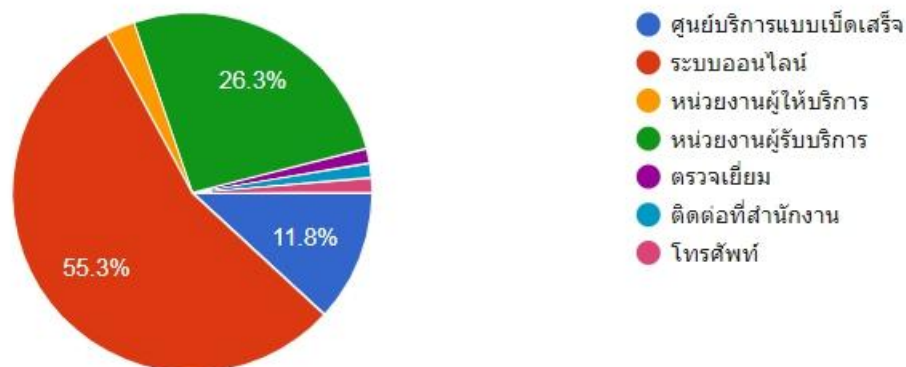


- 1) การขออนุญาตเปิดกิจการสถานพยาบาล
- 2) การขออนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล...
- 3) การขออนุญาตดำเนินการสถานพยาบาล
- 4) ปรึกษาการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการโรคติดต่อ...
- 5) การขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบการ...
- 6) การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการ...
- 7) การขออนุญาตดำเนินการสถานประกอบการ...
- 8) ปรึกษาการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการสถาน...

▲ 1/3 ▼

ลำดับ	สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	การขออนุญาตเปิดกิจการสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	1	1.3
2	การขออนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	2	2.6
3	การขออนุญาตดำเนินการสถานพยาบาล	1	1.3
4	ปรึกษาการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการโรคติดต่อ	1	1.3
5	การขออนุญาตเปิดกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
6	การขออนุญาตประกอบกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	12	15.8
7	การขออนุญาตดำเนินการกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4	5.3
8	ปรึกษาการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	3	3.9
9	ปรึกษาการขึ้นทะเบียนผู้ดำเนินการกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	5	6.6
10	การรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	8	10.5
11	การพัฒนาศักยภาพเครือข่าย	2	2.6
12	การพัฒนาแกนนำด้านความรู้ด้านสุขภาพ	4	5.3
13	ขอรับข้อมูลข่าวสาร	6	7.9
14	สอบเทียบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์	8	10.8
15	ตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย	7	9.2
16	ปรึกษางานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ 9 ด้าน (HS4)	3	3.9
17	ส่งเสริม พัฒนาสุขศาลาพระราชทาน	6	7.9
รวม		76	100

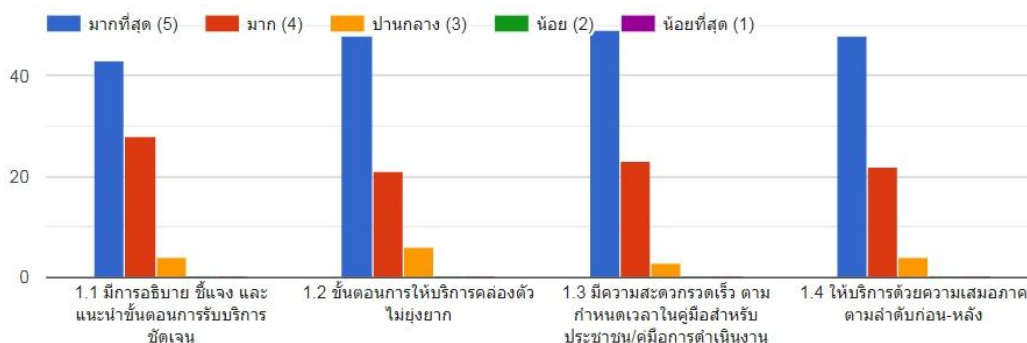
3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด



ลำดับ	ท่านรับบริการผ่านช่องทาง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ระบบออนไลน์	42	55.30
2	หน่วยงานผู้ให้บริการ	2	2.6
3	หน่วยงานผู้รับบริการ	20	26.3
4	ตรวจเยี่ยม	1	1.3
5	ติดต่อที่สำนักงาน	1	1.3
6	โทรศัพท์	1	1.3
7	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	9	11.8
	รวม	76	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



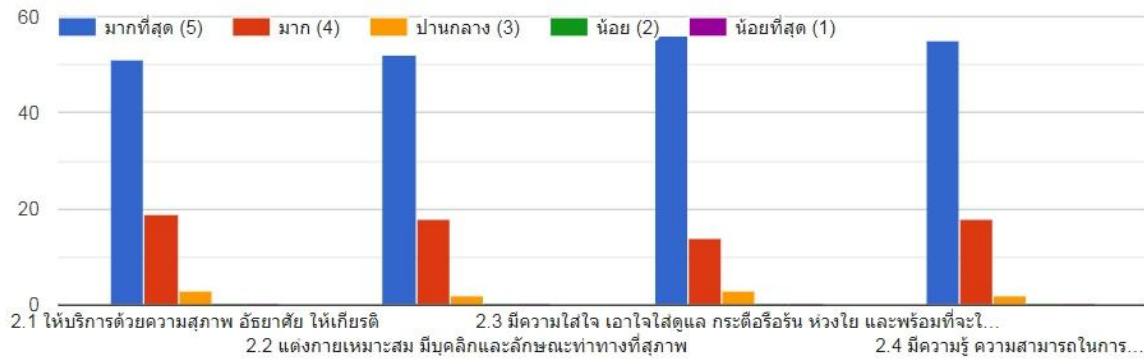
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.99

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	43	28	5			76	4.50	0.62	90.00
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	48	22	6			76	4.55	0.64	91.05
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	49	21	6			76	4.57	0.54	91.32
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	48	24	4			76	4.58	0.59	91.58
รวม							4.55		90.99

จากตารางพบว่า จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.99 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 91.58 รองลงมา มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 91.32 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ

ละ 91.05 และรองลงมาลำดับสุดท้ายต่อความเชื่อมั่น คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจนร้อยละ 90.00

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ



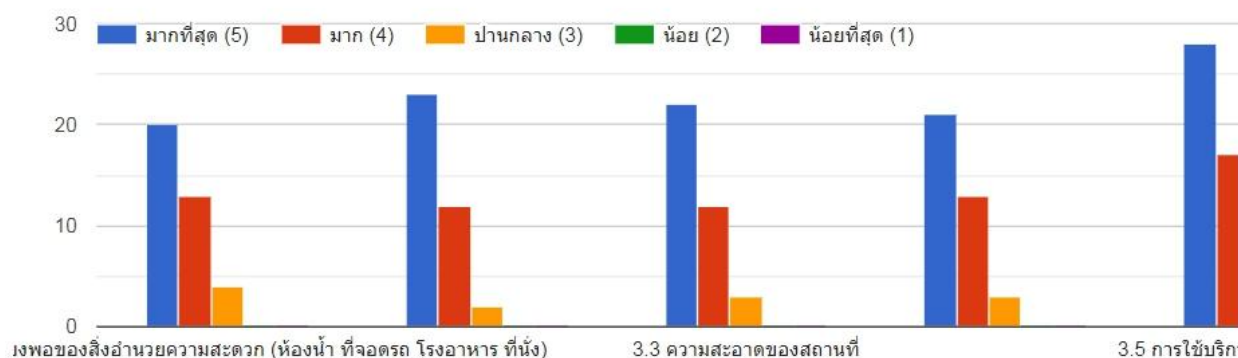
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.92

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ	51	19	3			73	4.66	0.55	93.15
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	52	18	2			72	4.69	0.52	93.89
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	56	14	3			73	4.73	0.53	94.52
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	55	18	2			75	4.71	0.51	94.13
รวม							4.70		93.92

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.92 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.52 รองลงมาตามลำดับมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) คิดเป็นร้อยละ 94.13 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและ

ลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.89 และรองลงมาลำดับสุดท้ายที่มีความพึงพอใจ คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัย ให้เกียรติ คิดเป็นร้อยละ 93.15

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.30

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	20	13	4			37	4.43	0.68	88.65
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	23	12	2			37	4.57	0.59	91.35
3.3 ความสะอาดของสถานที่	22	12	3			37	4.57	0.59	91.35
3.4 ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	21	13	3			37	4.49	0.64	89.73
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*	28	17	3			48	4.52	0.61	90.42
รวม							4.51		90.30

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.30 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ

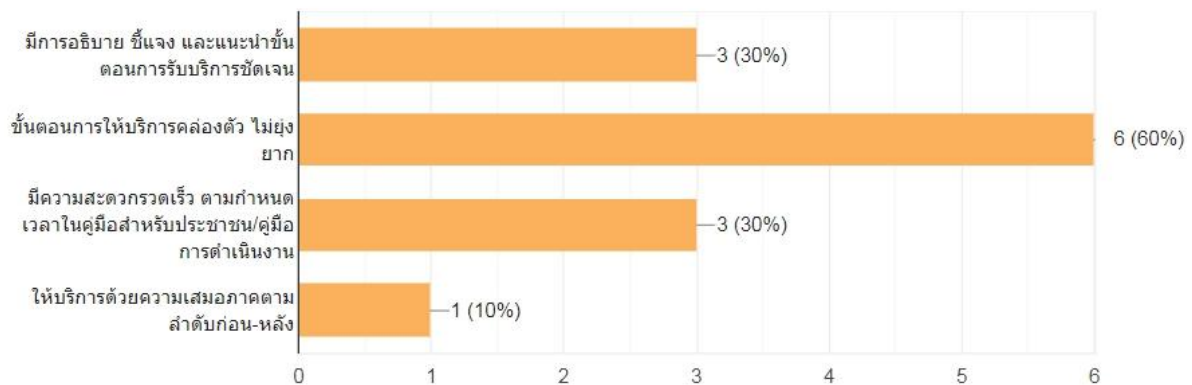
เข้าใจง่าย และความสะดวกของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 91.35 รองลงมาตามลำดับการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์* คิดเป็นร้อยละ 90.42 ได้รับการบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว คิดเป็นร้อยละ 89.73 และรองลงมาลำดับสุดท้ายที่มีความพึงพอใจ คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) คิดเป็นร้อยละ 88.65

4. ความไม่พึงพอใจ

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)

คำตอบ 10 ข้อ

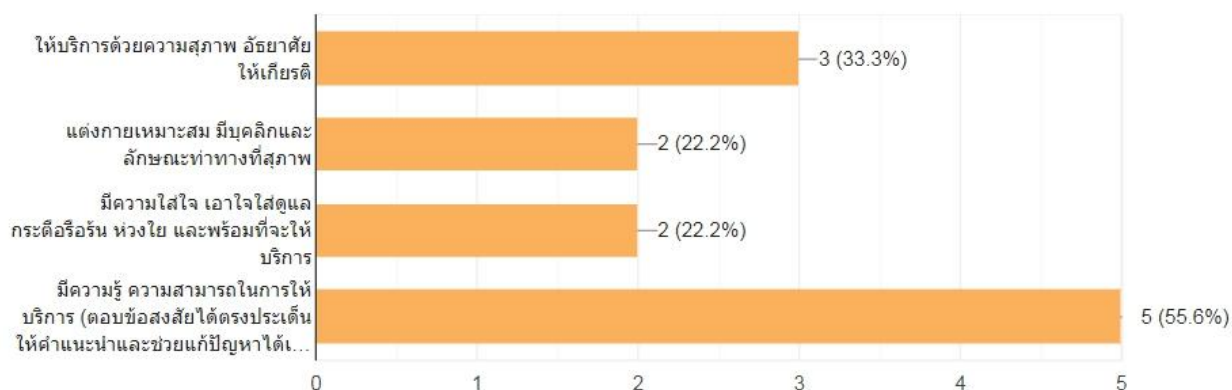


จากแผนภูมิที่ 4.1 พบว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีข้อไม่พึงพอใจ มีจำนวนผู้ตอบในข้อนี้ทั้งสิ้น 10 คน พบว่าลำดับที่ 1 คือขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 60.00 อันดับที่ 2 มีการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน และมีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 30.00

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)

คำตอบ 9 ข้อ

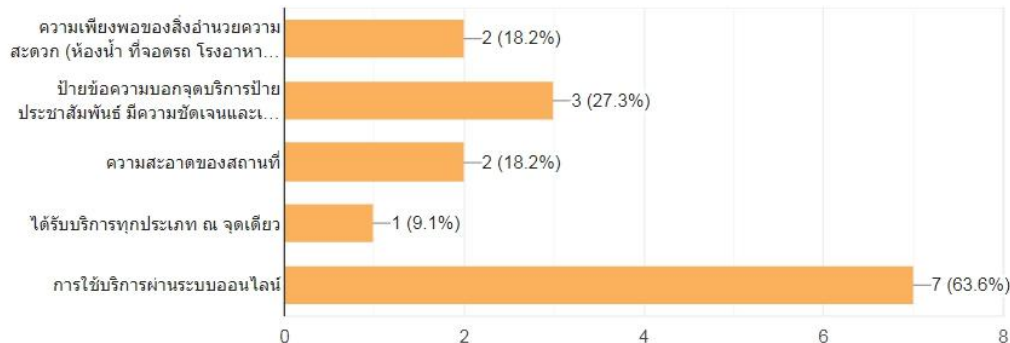


จากแผนภูมิที่ 4.2 พบว่าด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อไม่พึงพอใจ มีจำนวนผู้ตอบในข้อนี้ทั้งสิ้น 9 คน พบว่าลำดับที่ 1 คือมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 56.60 อันดับที่ 2 มีการให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดีให้เกียรติ ร้อยละ 33.30 และแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพลักษณะท่าทางสุภาพ รองลงมาตามลำดับ

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)

คำตอบ 11 ข้อ



จากแผนภูมิที่ 4.3 พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อไม่พึงพอใจ มีจำนวนผู้ตอบในข้อนี้ทั้งสิ้น 11 คน พบว่าลำดับที่ 1 คือการให้บริการระบบออนไลน์ ร้อยละ 63.60 อันดับที่ 2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 27.30 และความสะอาดของสถานที่ รองลงมาตามลำดับ

5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

พบว่า มีการให้ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ จำนวน 38 คน คำชมเชย ตามตาราง ดังนี้

ลำดับ	คำชมเชย
1	บริการดี รวดเร็ว เข้าใจ เข้าถึงง่าย
2	ให้บริการอย่างเต็มที่มากๆค่ะ
3	เจ้าหน้าที่ให้การสนับสนุนงานสุซุศาลาเต็มที่มากๆ ครับ
4	ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
5	ให้บริการดี
6	ระบบออนไลน์ก็ออกแบบให้ใช้งานง่าย
7	เจ้าหน้าที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานในสุซุศาลาอย่างเต็มที่ ให้คำแนะนำ และข้อแก้ตัวต่อไป
8	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และให้ข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนา
9	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล และบริการอย่างดีในการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนางาน
10	ทุกอย่างดีเยี่ยมอยู่แล้วค่ะผู้นำ ท่านรอง นัยนา คณะกรรมการ ศูนย์ที่เป็นพี่เลี้ยงต้นแบบให้เขต5 เอกสาร มาตรฐานทั้ง3ด้านดีมาก ๆ ศบส.5 สร้างความเป็นหนึ่งเดียว กลมเกี้ยว เป็นพี่น้อง ท่านรอง นัยนา สดุดยอดผู้นำค่ะ
11	การติดต่อประสาน/ การสื่อสาร : Excellent
12	เข้าถึงง่าย ให้ความรู้ได้ดีและช่วยเหลือได้ตรงจุด
13	บริการค่อนข้างดีเยี่ยม เจ้าหน้าที่มีการอธิบายงานและข้อเสนอแนะให้กับทางโรงพยาบาลอย่างชัดเจน
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี สรุปผลการตรวจได้ชัดเจน และให้แนวทางในการปรับปรุง พัฒนา
15	ดีทุกอย่าง
16	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างดี
17	ขอชมเชยการให้บริการ ของ ศบส. 5 ที่ช่วยให้คำแนะนำและช่วยเหลือตลอดจนวิธีการดำเนินการที่ถูกต้อง ภายใต้กฎหมายปัจจุบันแต่ไม่ละทิ้งและเข้าใจผู้ประกอบการภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ จึงสามารถทำให้งานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนประการประการไปได้ในภาวะที่ยากลำบากในปัจจุบัน โดยเฉพาะมีความประทับใจเป็นพิเศษสำหรับ ท่าน นัยนา รอง ผอ. ศบส. 5 ที่ท่านมีความเมตตาและช่วยเหลืออย่างจริงใจมาโดยตลอดครับ
18	ให้บริการ และให้คำแนะนำที่ดีมากๆ
19	ติดตามด้วยความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ ด้วยอัธยาศัย ไมตรีจิตที่อดเยี่ยมค่ะ
20	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการให้ข้อเสนอแนะ และโอกาสในการพัฒนาต่อไป

21	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดีมาก ๆ
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี มีคำแนะนำในการพัฒนาต่อไป
23	บริการดีมากคะ
24	ทางพี่ๆบุคลากรพร้อมให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี
25	ปฏิบัติงานเต็มที่ และให้คำแนะนำเจ้าหน้าที่ รพ
26	ให้การบริการดีมากครับ
27	ให้บริการดีมากให้คำแนะนำดีมาก
28	ผู้มาปฏิบัติงานตรวจ วัคซีน. ให้ รพ.อย่างเต็มที่
29	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่างดี
30	ทุกอย่างประทับใจ ผู้นำยอดเยี่ยม ระบบดีมาก
31	การให้บริการใส่ใจ
32	ดูแลช่วยเหลือและให้คำแนะนำดีเยี่ยม
33	บริการดีมากคะ เอาใจใส่ติดตามดีมากคะ
34	ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือดีมาก ๆ แสดงถึงความเข้าใจและพยายามจะช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สำเร็จตามเป้าหมาย เช่น รวมกลุ่มตัวข้อสอบผู้ดำเนินการ อีกทั้งยังแสดงถึงความเป็นมิตรและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐกับผู้ประกอบ แม้กระทั่งในสถานการณ์โควิดยังสามารถหาทางออกเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการเช่น ใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ (zoom, Line, Powerpoint)
35	ให้บริการดีมาก ๆ ร่วมด้วยช่วยกันในการสนับสนุนงานสุขภาพ และให้คำแนะนำในการพัฒนาต่อไป
36	ให้คำปรึกษาช่วยเหลือดี ทำงานเป็นระบบ อธิบายงานชัดเจน สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐกับผู้ประกอบการ โดยรวมพึงพอใจ)
37	ให้ความรู้ทุกข้อสงสัยในการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพดีมากคะ
38	เจ้าหน้าที่มีการสุร่งงาน และให้คำแนะนำการบำรุงรักษา เครื่องมือแพทย์

6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

พบว่าไม่มีผู้ตอบคำถามในส่วนนี้

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ 2

3 . ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค	53	19	3			75	4.67	0.54	93.33
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	56	16	3			75	4.71	0.49	94.13
1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ	58	14	2			74	4.76	0.49	95.14
1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	56	15	2			73	4.74	0.50	94.79
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	48	18	3			69	4.65	0.56	93.04
รวม							4.70		94.09

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเท่ากับ 4.70 ร้อยละ 94.09 ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นได้รับบริการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 95.14 รองลงมา ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) คิดเป็นร้อยละ 94.79 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ร้อยละ 94.13 ได้รับบริการที่เสมอภาค ร้อยละ 93.33 และรองลงลำดับสุดท้ายต่อความเชื่อมั่น คือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ 93.04

2. ความไม่เชื่อมั่น

- ได้รับบริการที่เสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 26.70
- เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 20.00
- ได้รับบริการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 26.70
- ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) คิดเป็นร้อยละ 13.30
- การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 10.00

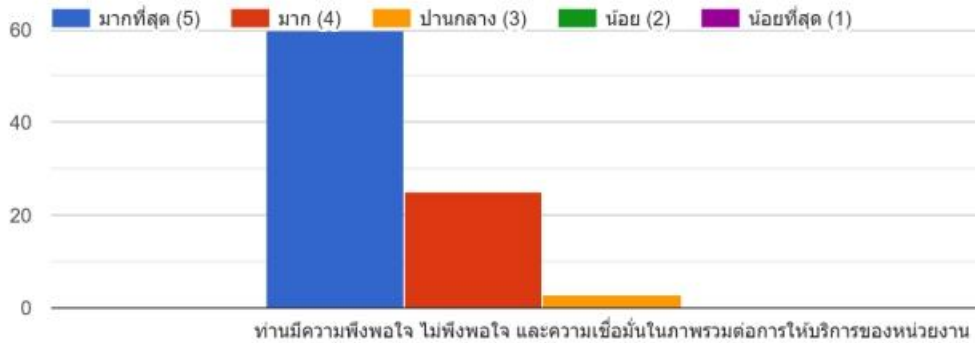
3. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มีความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

1. ขอให้ช่องทางการประกาศข้อมูลกฎหมายต่างๆ ควรมีช่องทางให้มากกว่าในปัจจุบัน

2. เพิ่มประสิทธิภาพของระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม



1. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	สรุป
ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	4.64	0.53	92.94	พึงพอใจ/เชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางความพึงพอใจและความเชื่อมั่นภาพรวม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 92.97

สรุปผลการวิเคราะห์ทางสถิติของแบบสำรวจ

การดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือการดำเนินการให้บริการ ณ ที่ตั้ง ของผู้รับบริการ การให้บริการการให้บริการ ณ ที่ตั้ง ของผู้ให้บริการ และให้บริการรูปแบบออนไลน์ การให้บริการให้บริการ ณ ที่ตั้ง ของผู้รับบริการ เช่น กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ทุกกิจกรรม กิจกรรมส่วนมากของกลุ่มมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม กลุ่มวิชาการและมาตรฐานบริการสุขภาพบางกิจกรรม กิจกรรมส่วนมากของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และกลุ่มสุขภาพ ภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพบางกิจกรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะไปจำนวนครั้งละ 5-8 คน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ ทำให้หากผู้รับบริการติดขัด พบอุปสรรค หรือมีข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการได้ทันที ทำให้ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกรวดเร็ว และได้รับข้อเสนอแนะด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ได้รับบริการด้วย ความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ รวมถึง การลงพื้นที่ทางเจ้าหน้าที่จะแต่งกายเหมาะสม ทะมัดทะแมง มีบุคลิกและลักษณะท่าทางน่าเชื่อถือ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการ ด้วยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มี

สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ส่วนด้านการมารับบริการเหมาะสม ส่วนด้านการมารับบริการ ณ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 ของผู้รับบริการ จะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ให้ความช่วยเหลือ หากติดขัดด้านสถานที่ หรือด้านอื่น ๆ สามารถซักถามและร้องขอความช่วยเหลือได้ทันที รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งเพียงพอป้ายข้อความบอก จุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลให้ผู้รับบริการส่วนมากเชื่อมั่นต่อการให้บริการว่าสามารถได้รับบริการที่เสมอภาค เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน และได้รับบริการตามที่ต้องการ แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน สำหรับการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น ประชุม/ชี้แจงการดำเนินงานของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และกลุ่มสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ และกลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ เจ้าหน้าที่ต้องประสานงานกับบุคคลจำนวนมากในแต่ละครั้งของการเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง ถึงแม้จะมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การรับบริการอย่างชัดเจนแล้ว แต่อาจจะทำให้การเข้าใจระดับบุคคลอาจคาดเคลื่อนได้ ทั้งนี้ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเองจะมีการแก้ไขปัญหาทุกครั้งด้วยการแจ้งอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านกลุ่มไลน์แต่ละภารกิจงาน เพื่อลดการโทรสอบถามในขณะนั้น