



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ  
หน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

\*\*\*\*\*

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานศูนย์  
สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
มีผลการประเมิน ดังนี้

- ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ เดือนธันวาคม – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ : มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐๐ คน

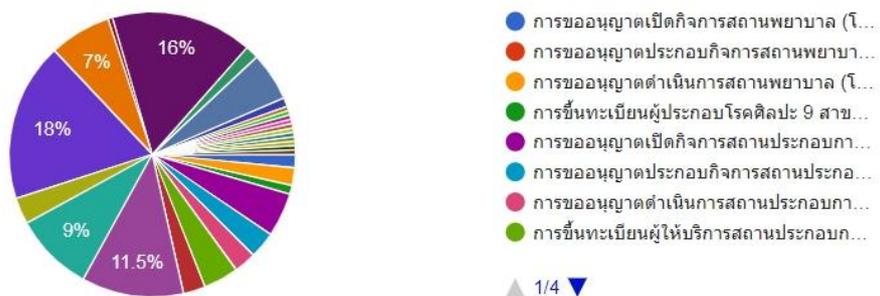
คำตอบ 200 ข้อ



พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ รองลงมา  
ตามลำดับเป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ รองลงมาลำดับสุดท้ายเป็น  
ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

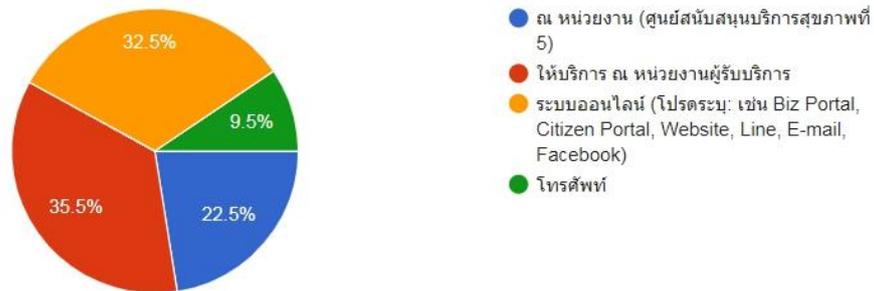
คำตอบ 200 ข้อ



พบว่า การติดต่อใช้บริการมากที่สุดคือการขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบการ (นวด, สปา, ผู้สูงอายุ) คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ รองลงมาเป็นการขอรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และรองลงมาลำดับสุดท้ายคือการรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐

### ๑.๓ ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

คำตอบ 200 ข้อ



การรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นการให้บริการ ณ หน่วยงานผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ รองลงมาคือติดต่อขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาลำดับสุดท้ายติดต่อขอรับบริการ ณ หน่วยงาน (ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕) คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ

#### ๑.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					x	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>ความพึงพอใจ</b>										
๑	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๗๔	๘๙	๓๓	๓	๑	๔.๑๖	๐.๗๘	๘๓.๒๐	มากที่สุด
๒	มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๖๘	๙๗	๓๑	๓	๑	๔.๑๔	๐.๗๖	๘๒.๘๐	มากที่สุด
๓	มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๗๔	๙๐	๓๒	๔	๐	๔.๑๗	๐.๗๖	๘๓.๔๐	มาก
๔	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๖๘	๘๘	๓๙	๕	๐	๔.๑๐	๐.๗๙	๘๑.๙๐	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>							<b>๔.๑๔</b>		<b>๘๒.๘๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากการประเมินด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๓ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ รองลงมาเป็นการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ รองลงมาลำดับสุดท้ายคือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

### ๑.๓ ด้านช่องทางการให้บริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>ความพึงพอใจ</b>										
๑	มีช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๘๕	๙๖	๑๙	๐	๐	๔.๓๓	๐.๖๔	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๒	มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ	๘๓	๘๕	๓๑	๑	๐	๔.๒๕	๐.๗๓	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๓	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	๘๔	๙๑	๒๕	๐	๐	๔.๓๐	๐.๖๘	๘๕.๙๐	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	๘๕	๙๓	๒๒	๐	๐	๔.๓๒	๐.๖๖	๘๖.๓๐	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>							<b>๔.๓๓</b>		<b>๘๕.๙๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากการประเมินด้านช่องทางการให้บริการภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๕ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีมีช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ รองลงมาเป็นการอธิบาย มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐ รองลงมาลำดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๐

### ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ความพึงพอใจ</b>										
๑	มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๘๕	๙๖	๑๘	๑	๐	๔.๓๓	๐.๖๖	๘๖.๕๐	มากที่สุด
๒	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๓	๘๕	๓๑	๑	๐	๔.๒๕	๐.๗๓	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๓	มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ	๘๔	๙๑	๒๕	๐	๐	๔.๓๐	๐.๖๘	๘๕.๙๐	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น	๘๑	๙๒	๒๗	๐	๐	๔.๒๗	๐.๖๘	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕	๙๓	๒๒	๐	๐	๔.๓๒	๐.๖๖	๘๖.๓๐	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>							<b>๕.๓๖</b>		<b>๑๐๗.๒๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๗.๒๘ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐ รองลงมาลำดับสุดท้ายคือ มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ความพึงพอใจ</b>										
๑	มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๖๓	๙๒	๓๐	๐	๐	๔.๑๘	๐.๖๙	๘๓.๕๗	มากที่สุด
๒	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๖๔	๘๖	๓๔	๐	๐	๔.๑๖	๐.๗๑	๘๓.๒๖	มากที่สุด
๓	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๗๑	๘๖	๒๘	๐	๐	๔.๒๓	๐.๖๙	๘๔.๖๕	มากที่สุด
๔	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	๖๕	๘๕	๓๔	๐	๐	๔.๑๗	๐.๗๑	๘๓.๓๗	มากที่สุด
๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการที่จอดรถ	๕๘	๙๔	๓๑	๐	๐	๔.๑๕	๐.๖๘	๘๒.๙๕	มากที่สุด
๖	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๐	๘๘	๒๔	๐	๐	๔.๒๕	๐.๖๗	๘๕.๐๕	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>							<b>๙.๕๓</b>		<b>๑๐๐</b>	<b>มาก</b>

จากการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๕๗ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕ รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๕ รองลงมาลำดับสุดท้ายคือ มีมีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๗

### ๕. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ความพึงพอใจ</b>										
๑	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ ได้รับจากการให้บริการ	๗๘	๙๐	๓๒	๐	๐	๔.๒๓	๐.๗๑	๘๔.๖๐	พึงพอใจ มาก
สรุปผลรวม							๔.๒๓		๘๔.๖๐	

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ มีความพึงพอใจ  
ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

### ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ เชื่อมั่น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ</b>										
๑	ได้รับบริการที่เสมอภาค	๘๐	๙๒	๒๘	๐	๐	๔.๒๖	๐.๖๙	๘๕.๒๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๙๓	๘๓	๒๓	๐	๑	๔.๓๔	๐.๗๒	๘๖.๗๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๓	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๗๙	๙๙	๒๒	๐	๐	๔.๒๙	๐.๖๕	๘๕.๗๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๔	การให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และ ได้รับการบริการตาม ที่ต้องการ	๗๒	๑๐ ๒	๒๖	๐	๐	๔.๒๓	๐.๖๖	๘๔.๖๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๕	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อ คุณภาพการให้บริการ	๘๓	๙๕	๒๒	๐	๐	๔.๓๑	๐.๖๖	๘๖.๑๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
สรุปผลรวม							๔.๒๘		๘๔.๖๐	เชื่อมั่นมาก

จากการประเมินด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ  
๘๔.๖๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๐  
รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๐ รองลงมาลำดับสุดท้ายคือ ได้รับ  
บริการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๐

## ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

สำหรับความคิดเห็น คำชมเชย มีผู้ตอบจำนวน ๑๖ คน ยกตัวอย่าง จำนวน ๗ คน ดังนี้

- ๑) มีปัญหาหรือข้อสงสัยตอบคำถามได้เร็วมากหาวิธีช่วยแก้ไขให้ถูกต้องให้คำปรึกษาชี้แนะแนะนำขอบคุณมากนะคะรู้สึกอุ่นใจและในกลุ่มไลน์เป็นเหมือนพี่น้องใครมีคำถามถามไว้ทางกรมจะตอบคำถามให้และมีชาวประชาสัมพันธ์ข้อมูลดีๆความรู้มาส่งต่อกัน
- ๒) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนเป็นอย่างดี
- ๓) ชื่นชม การทำงานอย่างมืออาชีพ เพื่อช่วยยกระดับกิจการที่มาติดต่อ ความเอาใจใส่ คำแนะนำที่นำไปต่อยอดได้
- ๔) เจ้าหน้าที่มีกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๕) ดูแลลูกค้าดูญาติ สถานที่โปร่งโล่งดีเหมือนอยู่บ้าน
- ๖) ชอบความมีน้ำใจให้บริการด้วยรอยยิ้ม
- ๗) มีมาตรฐานดี

## ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน หรือไม่อย่างไร

ด้านความไม่พึงพอใจในการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการ ณ ที่ตั้ง มีจำนวนวันค่อนข้างน้อยไป ในการจัดประชุมไม่ยอมให้มีเอกสารเยอะ และอยากให้ง่ายต่อการเข้าถึง เช่น กลุ่มไลน์ ประสานงานให้ไวมากขึ้น

## ปัญหาในการใช้บริการ

ปัญหาในการใช้บริการ มีดังนี้

- ๑) ยื่นผู้ให้บริการ ผ่านช้าค่ะ (๓ เดือน)
- ๒) สถานที่ ณ หน่วยบริการ มีขนาดเล็กไปหน่อย
- ๓) อีพเดทข้อมูลช้า ๔) ความไม่พร้อมของปรินเตอร์ และเรื่องเวลาในการดำเนินการ
- ๔) การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน บางครั้งต้องใช้เวลาในการรอนาน ผู้รับโทรศัพท์คนแรกต้องสอบถามข้อมูลจากคนอื่นๆทำให้รอนาน

## ๓. แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๑๑ เดือน

- ๑) ดำเนินการประชาสัมพันธ์จัดให้มีแบบประเมินความพึงพอใจไว้ในเว็บไซต์ ประจำปี และจัดให้มีการรายงานผลความพึงพอใจให้สามารถสืบค้นย้อนหลังได้
- ๒) จัดให้การอัปเดตข้อมูลข่าวสารที่มีการปรับปรุง หรือข่าวสารที่สำคัญส่งผลต่อผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอ
- ๓) ปรับปรุงจุดรับบริการ ณ หน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น

\*\*\*\*\*

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕