

รอบ ๑๑ เดือน

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
หน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ กุมภาพันธ์ – สิงหาคม 2566
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพผู้ตอบ : มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 355 คน

คำตอบ 355 ข้อ



พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาตามลำดับเป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาลำดับสุดท้ายเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.8

1.2 ท่านติดต่อใช้บริการใด

คำตอบ 355 ข้อ



พบว่า การติดต่อใช้บริการมากที่สุดคือการขอรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมาเป็นการรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 17.5 และรองลงมาลำดับสุดท้ายคือการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 12.7

1.3 ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

คำตอบ 355 ข้อ



การรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาเป็นการติดต่อขอรับบริการ ณ หน่วยงาน (ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5) คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาลำดับสุดท้ายการให้บริการ ณ หน่วยงานผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 27.60

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ (รอบ 11 เดือน)

1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					x	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจ										
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	172	126	52	2	3	4.30	0.80	86.03	มากที่สุด
2	มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	169	134	46	3	3	4.30	0.79	86.08	มากที่สุด
3	มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	171	124	57	0	3	4.30	0.79	85.92	มาก
4	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	168	125	57	0	5	4.27	0.83	85.41	มากที่สุด
สรุปผลรวม		170	127	53.	1.2	3.5	4.14	0.80	85.86	มากที่สุด

จากการประเมินด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.86 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 86.08 รองลงมา มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 86.03 รองลงมา ลำดับสุดท้ายคือ มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 85.92

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจ										
1	มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	169	140	44	0	2	4.34	0.73	86.70	มากที่สุด
2	มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ	153	147	54	0	1	4.27	0.73	85.41	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	155	138	60	0	2	4.25	0.77	85.01	มากที่สุด
4	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	163	131	59	0	2	4.28	0.77	85.52	มากที่สุด
สรุปผลรวม		160	139	54.25	0.0	1.75	4.28	0.75	85.66	มากที่สุด

จากการประเมินด้านช่องทางการให้บริการภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.66 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีมีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมา มีการอธิบาย ชี้แจง มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 85.41 รองลงมา ลำดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 85.52

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1	มีการแต่งกาย เรียบร้อยและ เหมาะสม มีบุคลิกและ ลักษณะท่าทางที่สุภาพ	183	132	39	0	1	4.40	0.70	87.94	มากที่สุด
2	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	187	126	41	0	1	4.40	0.71	88.06	มากที่สุด
3	มีการบริการด้วยคำพูด ที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ	195	135	25	0	0	4.48	0.62	89.58	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น	191	129	33	0	2	4.43	0.71	88.56	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	187	131	37	0	0	4.42	0.67	88.45	มากที่สุด
สรุปผลรวม		160	235. 75	163.2 5	43. 75	0.0	5.53	0.85	110. 65	มากที่สุด

จากการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 110.65 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ คิดเป็นร้อยละ 89.58 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 88.56 รองลงมาลำดับสุดท้ายคือ มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ คิดเป็นร้อยละ 88.45

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจ										
1	มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	200	100	42	0	2	4.44	0.75	88.84	มากที่สุด
2	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	180	120	40	2	2	4.38	0.76	87.56	มากที่สุด
3	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	170	130	40	2	2	4.35	0.75	86.98	มากที่สุด
4	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	161	129	51	0	3	4.29	0.78	85.87	มากที่สุด
5	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	161	134	47	0	2	4.31	0.75	86.28	มากที่สุด
6	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	157	141	44	0	2	4.31	0.73	86.22	มากที่สุด
สรุปผลรวม		404.95	287.65	88.75	0.80	404.95	9.87	1.62	104.35	มากที่สุด

จากการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 104.35 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.84 รองลงมาคือ มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.56 รองลงมาลำดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 86.28

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ 11 เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ										
1	ได้รับบริการที่เสมอภาค	177	136	38	0	4	4.36	0.76	87.15	เชื่อมั่นมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	203	109	31	5	7	4.40	0.86	87.94	เชื่อมั่นมากที่สุด
3	ได้รับบริการตามที่ ต้องการ	182	141	29	0	3	4.41	0.71	88.11	เชื่อมั่นมากที่สุด
4	การให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ใช้งาน ง่าย ปลอดภัย และได้รับ การบริการตามที่ ต้องการ	190	119	42	3	1	4.39	0.75	87.83	เชื่อมั่นมากที่สุด
5	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อ คุณภาพการให้บริการ	185	135	32	0	3	4.41	0.72	88.11	เชื่อมั่นมากที่สุด
สรุปผลรวม		187.4	128.	34.4	1.6	3.6	4.39	0.76	87.83	เชื่อมั่นมากที่สุด

ตอนที่ 4 สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (รอบ 11 เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1	ความพึงพอใจ	194.14	143. 43	47.95	0.41	1.93	4.80	0.81	85.91	พึงพอใจมาก ที่สุด
2	ความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการ	187.40	128.0	34.4	1.6	3.60	4.39	0.76	87.83	เชื่อมั่นมากที่สุด
สรุปผลรวม		190.7	135.7	41.17	1.0	2.76	4.59	0.78	86.87	พึงพอใจ/ เชื่อมั่นมากที่สุด

ตอนที่ 5 สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1	สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ 5 เดือน	78	90	32	0	0	4.23	0.71	84.60	พึงพอใจ/ เชื่อมั่นมาก ที่สุด
2	สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ 11 เดือน	174	132	44	3	2	4.33	0.77	86.65	พึงพอใจ/ เชื่อมั่นมาก ที่สุด
สรุปผลรวม		252	111.0	38.0	1.5	1.0	4.28	1.47	85.63	

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

- 1.เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และเป็นกันเองมากๆ
2. ได้รับคำแนะนำที่ดีมาก มีข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจน และได้รับคำแนะนำในแนวทางปฏิบัติอย่างดี
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีกิจกรรมให้สถานประกอบการมีการเพิ่มพูนความรู้
4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและให้บริการดีมาก
5. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้ความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจน

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

1. การอธิบายรายละเอียดการประเมินระบบมาตรฐานบริการสุขภาพค่อนข้างน้อย
2. ระยะเวลาในการลงพื้นที่ส่งเสริมด้านสุขภาพพระราชทานค่อนข้างน้อย

ปัญหาในการใช้บริการ

1. มีพื้นที่จอดรถน้อย
2. จำนวนวันกับการให้บริการน้อยไปนิดอาจจะทำได้ไม่ครบเนื่องจากบางที่หน่วยงานติดเคส
3. ความไม่ชัดเจนของแผนการดำเนินงาน
4. ด้านความสะอาดของห้องน้ำบางจุด

3. แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ 11 เดือน

- 1) ทบทวนการดำเนินงานในการให้บริการ และเพิ่ม/เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
ในปีงบประมาณถัดไป
- 2) ชี้แจงแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม
จากทุกภาคส่วน
