



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นที่มีต่อ  
หน่วยงานผู้รับบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการทดสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ และการตรวจวิศวกรรมความปลอดภัย กำหนดให้วัดตามกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ โดยหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกกระบวนการ กระบวนการ ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นแนวทาง ที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 จึงได้ดำเนินการตามแนวทางของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และได้สำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2 กิจกรรม ได้แก่ กระบวนการทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ และกระบวนการการตรวจวิศวกรรมความปลอดภัย ทั้งนี้ ได้จัดทำรายงานสรุป ผลการประเมินความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่น คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นแนวทาง การพัฒนา/ปรับปรุงหน่วยงานอย่างต่อเนื่องสืบไป

คณะทำงาน  
กันยายน 2564

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	1
<b>กระบวนการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์</b>	2
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	2-3
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดอบรม	4-9
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	
- ตารางความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	
- การอภิปรายผล	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน	9-10
และการสื่อสารกับผู้รับบริการ	
<b>กระบวนการทดสอบ/ตรวจวิศวกรรมความปลอดภัย</b>	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	11-12
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดอบรม	13-18
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	
- ตารางความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	
- การอภิปรายผล	
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน	18- 19
และการสื่อสารกับผู้รับบริการ	
<b>ภาคผนวก</b>	20-21
แบบประเมินความพึงพอใจกระบวนการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ และการตรวจ	
วิศวกรรมความปลอดภัย	

## 1. วัตถุประสงค์

ตามภารกิจศูนย์บริการสุขภาพที่เพื่อให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 จึงได้ดำเนินการตามแนวทางของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และได้สำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2 กิจกรรม ได้แก่ กระบวนการทดสอบ สอบเทียบ เครื่องมือแพทย์ และการส่งเสริมมาตรฐานวิศวกรรมความปลอดภัยในโรงพยาบาลเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อสอบถามความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้อง และตอบสนองต่อผู้รับบริการต่อไป

ประเด็นในการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจการเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
- 6) ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 7) ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า
- 8) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

## 2. กระบวนการที่ 1 ทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์

1) แบบสำรวจความพึงพอใจ การส่งเสริม ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ โดยทีมงาน ออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ด้านวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

จากการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ การส่งเสริม ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมินคือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน 32 แห่ง

- หน่วยงานผู้รับบริการดำเนินการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 32 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100

- จำนวนเป้าหมายสำรวจแบบความพึงพอใจ 45 คน มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการส่งเสริม ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ โดยทีมงาน ออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานและการสื่อสารกับผู้รับบริการ

1. ความถี่ในการติดต่อประสานงานในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2563)
2. ช่องทางใดที่ท่านใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานในด้านวิศวกรรม การแพทย์
3. กรณีที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ
4. ข้อเสนอและข้อคิดเห็นอื่นๆ

## 2) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับการอบรมจำนวน 32 คน จำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	24.44
หญิง	33	75.55
รวม	45	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.55 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 24.44

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	5	11.11
31-40 ปี	10	22.20
41-50 ปี	17	37.80
51 - 60 ปีขึ้นไป	13	29.90
รวม	45	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.90

ตารางที่ ๓ ชื่อหน่วยงานผู้รับบริการ

ลำดับ	ชื่อหน่วยงานผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ
1	รพ.พบ.สถานพระบารมี	1
2	รพ.บางเลน	1
3	รพ.ดอนตูม	1
4	รพ.แก่งกระจาน	3
5	รพ.บ้านลาด	2
6	รพ.ห้วยพลู	1
7	รพ.กำแพงแสน	1
8	รพ.ชะอำ	1
9	รพ.สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	1
10	รพ.นภาลัย	1
11	รพ.อัมพวา	1
12	รพ.นครชัยศรี	1
13	รพ.หลวงพ่อบึง	1
14	รพ.บางสะพาน	1
15	รพ.บางสะพานน้อย	2
16	รพ.ทับสะแก	1
17	รพ.สามร้อยยอด	2
18	รพ.กุยบุรี	2
19	รพ.ปราณบุรี	2
20	รพ.สวนผึ้ง	1
21	รพ.บ้านโป่ง	1
22	รพ.บ้านแหลม	1
23	รพ.ร.จอมบึง	1
24	รพ.ห้วยกระเจาฯ	2
25	รพ.ปากท่อ	1
26	รพ.เจ็ดเสมียน	1
27	รพ.เจ้าพระยายมราช	2
28	รพ.หัวหิน	1
29	รพ.เมตตาประชารักษ์	2
30	รพ.สมเด็จพระองค์ที่17	1
31	รพ.ประจวบฯ	2
32	รพ.ดำเนินสะดวก	2
	รวม	45

3) ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ การส่งเสริม ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วยวัดระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน และ การวัดระดับความเชื่อมั่น แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ
6. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

#### 1) เกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	1 – 20 %	พึงพอใจน้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>20 – 40 %	พึงพอใจน้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>40 – 60 %	พึงพอใจปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>60 – 80 %	พึงพอใจมาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>80– 100 %	พึงพอใจมากที่สุด

2) การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจ การส่งเสริม ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรม การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

รายการ	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ		
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.73</b>	<b>94.60</b>
1.1 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	32	13				4.71	94.20
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	33	11				4.73	94.60
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	36	6	3			4.73	94.60
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	37	6	2			4.78	95.60
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ</b>						<b>4.84</b>	<b>96.80</b>
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	39	4	2			4.82	96.44
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	38	7				4.84	96.88
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	41	2	2			4.87	97.33
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	39	6				4.87	97.33
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	37	8				4.82	96.44
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.80</b>	<b>96.00</b>
3.1 เครื่องมือในการให้บริการมีความพร้อมใช้งาน	35	10				4.78	95.55
3.2 เครื่องมือสามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก เข้าถึงสถานที่ปฏิบัติงานได้ง่าย	37	8				4.82	96.44
3.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	37	8				<b>4.82</b>	<b>96.44</b>
<b>4.ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						<b>4.82</b>	<b>96.40</b>
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	37	8				4.82	96.44
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	38	7				4.84	96.88
4.3 ผลการให้บริการในภาพรวม	36	9				<b>4.80</b>	<b>96.00</b>
<b>ผลรวมความพึงพอใจ</b>						<b>4.79</b>	<b>95.80</b>



ตารางที่ 5 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น		
<b>1.ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>						<b>4.80</b>	<b>96.00</b>
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	34	11				4.76	95.11
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	38	7				4.84	96.88
1.3 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	37	8				4.82	96.44
<b>2.ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>						<b>4.81</b>	<b>96.20</b>
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	34	11				4.78	95.55
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	37	8				4.82	96.44
1.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	38	7				4.84	96.88
<b>ผลความเชื่อมั่น</b>						<b>4.80</b>	<b>96.00</b>

1) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้

หัวข้อที่ประเมิน	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.73	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	<b>4.79</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

## 2) สรุปผลการประเมินระดับความเชื่อมั่น 2 ด้าน ดังนี้

หัวข้อที่ประเมิน	$\bar{X}$	ระดับความเชื่อมั่น
1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	4.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	4.81	เชื่อมั่นมากที่สุด
ผลรวมทุกด้าน	4.80	เชื่อมั่นมากที่สุด

### 4) การอภิปรายผล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ การส่งเสริม ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

**จากตารางที่ 4** ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในการส่งเสริม ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าผู้เข้าร่วมอบรมผลมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.72 ทั้งนี้ แยกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยแยกเป็นประเด็นทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่มี เจ้าหน้าที่ที่ไปดำเนินการสอบเทียบฯ ความชัดเจน มีทักษะความรู้ ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่ได้แจ้งไว้กับโรงพยาบาล ทั้งนี้แม้แผนจะมีการคลาดเคลื่อนไปบ้างเนื่องจากมีภารกิจเร่งด่วนที่สำคัญ แต่ก็มีประสานล่วงหน้าพร้อมทั้งมีหนังสือเพื่อแจ้งให้กับทางโรงพยาบาลทราบ และปรับเปลี่ยนไปให้สอดคล้องกับการดำเนินงานและภารกิจที่เข้ามาเร่งด่วน ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก และ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 94.60

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยกลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ มีความพร้อม มีหลัก Service Mind บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตัวเอง โดยหาแนวทางแก้ไขพร้อมทั้งทีมสอบเทียบฯ พร้อมให้คำแนะนำ วิธีการในการบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ ในประเด็นด้านบุคลากรไม่เพียงพอ เนื่องจากบุคลากรต้องแบ่งเป็นสองทีม เพื่อจะปฏิบัติงานให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ภายใต้บุคลากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด จะเห็นได้ว่าผลการประเมิน มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อการประเมิน โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ

ให้บริการ และ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมา คือ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.88

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ มีการเตรียมความพร้อมในการออกหน่วยเพื่อสอบเทียบเครื่องมือ จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการ มีความพร้อมใช้งาน เครื่องมือสามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก เข้าถึงสถานที่ปฏิบัติงานได้ง่าย และมีคุณภาพ จะเห็นได้ว่าผลการประเมิน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยประเด็นการประเมินที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เครื่องมือสามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก เข้าถึงสถานที่ปฏิบัติงานได้ง่าย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.44 รองลงมา คือ เครื่องมือในการให้บริการมีความพร้อมใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 95.55

### 4) คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ พบว่าหน่วยงานผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ตรงและตอบสนองต่อความต้องการได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อผู้ใช้บริการ เห็นได้ชัดเจนว่าผู้ให้บริการยึดผู้รับบริการเป็นหลัก จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ คือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คิดเป็นร้อยละ 96.88 รองลงมา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 96.44

**จากตารางที่ 5** ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นต่อการให้บริการทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ฯ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ พบว่าผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ทั้งนี้ แยกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยแยกเป็นประเด็นทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

#### 1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน อย่างตรงไปตรงมา และมีการแลกเปลี่ยนหรือรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน จะเห็นได้ว่าในการประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับการเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยในทุกข้อการประเมินพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส คิดเป็นร้อยละ 96.88 รองลงมาอันดับที่สอง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.44 ตามตารางที่ 7

#### 2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ พบว่าการบริหารงาน มีการมุ่งเน้นผลลัพธ์ เกิดความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยในทุกหัวข้อการประเมินในด้านฯ ดังกล่าว มีการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อการประเมิน ตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

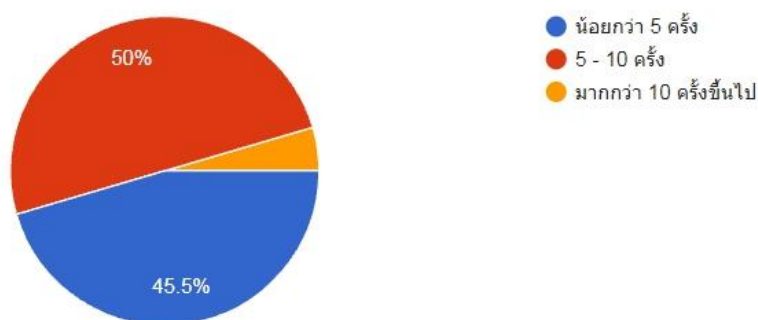
ละ 96.88 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 96.44 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 95.55

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานและการสื่อสารกับผู้รับบริการ

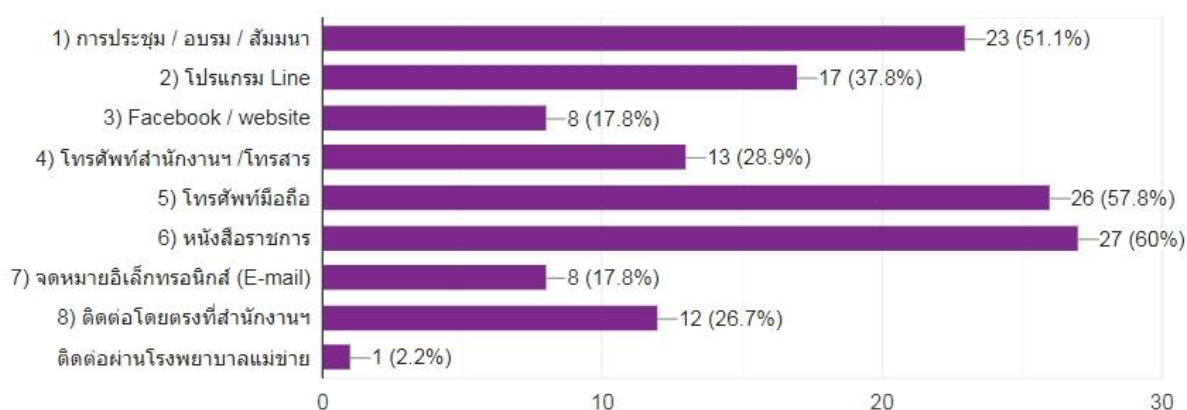
#### 1) ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับกลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์

ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับกลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ (ปีงบประมาณที่ผ่านมา 2563)

คำตอบ 44 ข้อ



#### 2) ช่องทางใดที่ท่านใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานในด้านสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)



### 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ ดังนี้

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ข้อติชม
1)	ให้บริการดีอยู่แล้วค่ะ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
2)	มีความสนใจ ที่จะดูแลเครื่องมือมาก ขอขอบคุณมากค่ะ
3)	อาจารย์ให้ข้อเสนอแนะที่ดีในการพัฒนาและอาจารย์ทดสอบเครื่องมือแพทย์ได้ครบอย่างเต็มความสามารถค่ะ
4)	บริการยอดเยี่ยมครับ

จากข้อเสนอและข้อคิดเห็นอื่นๆ กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ ที่กล่าวไปในตารางที่ 3.3 นั้น อย่างไรก็ตามประเด็นที่เสนอแนะมา จะเป็นประโยชน์ และสามารถนำมาปรับปรุงต่อไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อผู้รับบริการให้มากที่สุด อย่างไรก็ตามการปรับเพื่อพัฒนานั้นก็ย่อมต้องคำนึงถึงสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ โดยจะเน้นการบูรณาการร่วมกันกับทางโรงพยาบาลในเขตรับผิดชอบเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในการดูแลเครื่องมือแพทย์ต่อไป

### 3. กระบวนการที่ 2 ผู้รับบริการตรวจวินิจฉัยกรรมความปลอดภัย

1) แบบสำรวจความพึงพอใจ การส่งเสริม ตรวจวินิจฉัยกรรมความปลอดภัย โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมความปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จากการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ การส่งเสริม ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (66 โรงพยาบาล) โดยเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมินคือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่เข้าดำเนินการ ทั้งนี้ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 COVID-19 จึงมีความจำเป็นต้อออกหน่วยให้บริการในการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย และมีการปรับกิจกรรมเพื่อสนับสนุนโรงพยาบาลต่อสถานการณ์ดังกล่าว โดยดำเนินการได้ทั้งสิ้น 28 แห่ง

- 1) หน่วยงานผู้รับบริการดำเนินการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53.57
- 2) จำนวนเป้าหมายสำรวจแบบความพึงพอใจ 28 แห่ง มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 15 แห่ง/คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ การส่งเสริม ตรวจวินิจฉัยกรรมความปลอดภัย โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมความปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วยการวัดระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน และวัดระดับการเชื่อมั่น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ
6. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานและการสื่อสารกับผู้รับบริการ

1. ความถี่ในการติดต่อประสานงานในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2563)
2. ช่องทางใดที่ท่านใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานในด้านวิศวกรรมการแพทย์
3. กรณีที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ
4. ข้อเสนอและข้อคิดเห็นอื่นๆ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของหน่วยงานผู้รับบริการ จำนวน 15 คน จำแนกตามเพศ อายุ และตอบแบบสอบถามในนาม มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	8	53.30
หญิง	7	46.70
รวม	15	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53. และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.70

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	3	20.00
31-40 ปี	4	26.70
41-50 ปี	7	46.70
51 - 60 ปี	1	6.70
รวม	15	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.70

ตารางที่ 3 รายชื่อหน่วยงานผู้รับบริการ

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ
1	โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	1
2	โรงพยาบาลปากท่อ	1
3	โรงพยาบาลราชบุรี	1
4	โรงพยาบาลบ้านโป่ง	1
5	โรงพยาบาลสวนผึ้ง	1
6	โรงพยาบาลปราณบุรี	1
7	โรงพยาบาลเขาย้อย	1
8	โรงพยาบาลอัมพวา	1
9	โรงพยาบาลโพธาราม	1
10	รพ.ประจวบคีรีขันธ์	1
11	ศูนย์อนามัยที่5ราชบุรี	1

12	โรงพยาบาลบางสะพานน้อย	1
13	โรงพยาบาลทับสะแก	1
14	โรงพยาบาลสามร้อยยอด	1
15	โรงพยาบาลพระจอมเกล้า	1
<b>รวม</b>		<b>15</b>

**ส่วนที่ 2** แบบสำรวจความพึงพอใจ การส่งเสริม การตรวจวิศวกรรมความปลอดภัย 7 ระบบ โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วยการวัดระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน และวัดระดับการเชื่อมั่น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ
6. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

1) เกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	1 – 20 %	พึงพอใจน้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>20 – 40 %	พึงพอใจน้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>40 – 60 %	พึงพอใจปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>60 – 80 %	พึงพอใจมาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>80– 100 %	พึงพอใจมากที่สุด

2) การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด



**ตารางที่ 4** สรุปผลความพึงพอใจ การส่งเสริม การตรวจวิศวกรรมความปลอดภัย 7 ระบบ โดยทีมงาน ออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.78</b>	<b>95.60</b>
1.1 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	10	5				4.67	92.60
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	12	3				4.80	96.00
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	14	1				4.93	98.66
1.4 ให้บริการเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดและแจ้งไว้ล่วงหน้า	11	4				4.73	94.66
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.85</b>	<b>97.00</b>
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	13	2				4.87	97.33
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	14	1				4.93	98.66
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	13	2				4.87	97.33
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และสามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	11	4				4.73	94.66
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	13	2				4.87	97.33
<b>3. คุณภาพการให้บริการ</b>						<b>4.82</b>	<b>96.40</b>
3.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	11	4				4.80	96.00
3.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า สมประโยชน์	11	4				4.80	96.00
3.3 คุณภาพของการให้บริการในภาพรวม	13	2				4.87	97.33
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.82</b>	<b>96.40</b>
4.1 เครื่องมือในการให้บริการมีความพร้อมใช้งาน	13	2				4.87	97.33
4.2 เครื่องมือสามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก เข้าถึงสถานที่ปฏิบัติงานได้ง่าย	13	2				4.87	97.33

4.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	11	4				4.73	94.66
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>						<b>4.81</b>	<b>96.20</b>

ตารางที่ 5 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น		
<b>1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>						<b>4.75</b>	<b>95.00</b>
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการ ของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	11	4	-			4.73	94.66
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	11	4				4.73	94.66
1.3 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	12	3				4.80	96.00
<b>2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>						<b>4.77</b>	<b>95.40</b>
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบใน การปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	12	3				4.80	96.00
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	11	4				4.73	94.66
3.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจ ให้บริการ	12	3				4.80	96.00
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>						<b>4.76</b>	<b>95.20</b>

## 1) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้

หัวข้อที่ประเมิน	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	<b>4.81</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

## 2) สรุปผลการประเมินระดับความเชื่อมั่น 4 ด้าน ดังนี้

หัวข้อที่ประเมิน	$\bar{X}$	ระดับความเชื่อมั่น
1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	4.75	เชื่อมั่นมากที่สุด
2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	4.77	เชื่อมั่นมากที่สุด
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	<b>4.76</b>	<b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b>

## 2.2 อภิปรายผล

ส่วนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจ การการส่งเสริม การตรวจวิศวกรรมความปลอดภัย 7 ระบบ โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม พัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมความปลอดภัย อาคารและสภาพแวดล้อม โดยทีมงานออกไปปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 5 (โรงพยาบาลรัฐ 66 แห่ง) ระบบ (ระบบไฟฟ้า, ระบบเคลื่อนย้ายและขนส่ง, ระบบอค์คิภัย, ระบบปรับอากาศ, ระบบก๊าซทางการแพทย์, ระบบไอน้ำ, ระบบสุขาภิบาล) ประกอบด้วยด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ทั้งนี้ แยกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยแยกเป็นประเด็นทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่มี เจ้าหน้าที่ผู้เข้าตรวจวิศวกรรมความปลอดภัยฯ ความชัดเจน มีทักษะความรู้ ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่ได้แจ้งไว้กับโรงพยาบาล ทั้งนี้แม้แผนจะมีการคลาดเคลื่อน เนื่องจากมีภารกิจเร่งด่วนที่สำคัญ แต่ก็มีประสานล่วงหน้า พร้อมทั้งมีหนังสือเพื่อแจ้งให้กับทางโรงพยาบาลทราบ และปรับเปลี่ยนไปให้สอดคล้องกับการดำเนินงานและภารกิจที่เข้ามาเร่งด่วน ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อการประเมินเรียงได้ตามลำดับ คือ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 98.66 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 96.00

### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยกลุ่มมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ มีความพร้อม มีหลัก Service Mind บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีวิธีการในการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า พร้อมหาแนวทางแก้ไขพร้อมกับผู้รับขอบงานของหน่วยรับบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ พร้อมให้ข้อเสนอแนะ วิธีการในการบำรุงรักษาเครื่องมือ และการตรวจสอบระบบเบื้องต้น และเจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับค่าตอบแทนส่วนบุคคลแต่อย่างใด ปฏิบัติงานอยู่บนความถูกต้อง และชอบธรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการประเมิน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 98.66 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 97.33

### 3) คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ พบว่าหน่วยงานผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ตรงและตอบสนองต่อความต้องการได้รับบริการที่คุ้มค่า เห็นได้ชัดเจนว่าผู้ให้บริการยึดผู้รับบริการเป็นหลัก จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.26 5 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของการให้บริการภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมาคือได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับการบริการที่คุ้มค่า สมประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 96.00

### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม มีการเตรียมความพร้อมในการออกหน่วยเพื่อตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย ทั้ง 7 ระบบ ให้กับผู้รับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการ มีความพร้อมใช้งาน เครื่องมือสามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก เข้าถึงสถานที่ปฏิบัติงานได้ง่าย และมีคุณภาพ จะเห็นได้ว่าผลการประเมิน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยประเด็นการผล

คะแนนประเมินที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เครื่องมือสามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก เข้าถึงสถานที่ปฏิบัติงานได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมาคือเครื่องมือในการให้บริการมีความพร้อมใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 94.66

**จากตารางที่ 5** ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นต่อการให้บริการทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ พบว่าผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ทั้งนี้ แยกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยแยกเป็นประเด็นทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

### 1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานผู้รับบริการ ได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน อย่างตรงไปตรงมา และมีการแลกเปลี่ยนหรือรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน จะเห็นได้ว่าการประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับการเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยในทุกข้อการประเมินพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อตามลำดับ ดังนี้ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาตามลำดับคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส คิดเป็นร้อยละ 94.66 ตามตารางที่ 5

### 2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

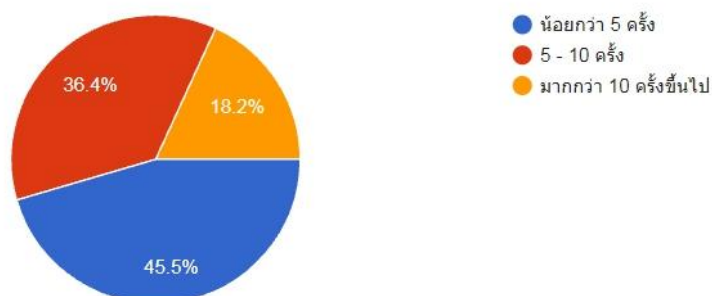
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ พบว่าการบริหารงาน มีการมุ่งเน้นผลลัพธ์ เกิดความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยในทุกข้อการประเมินในด้านฯ ดังกล่าว มีการประเมินอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุดทุกข้อการประเมินตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีคิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 94.66

## ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานและการสื่อสารกับผู้รับบริการ

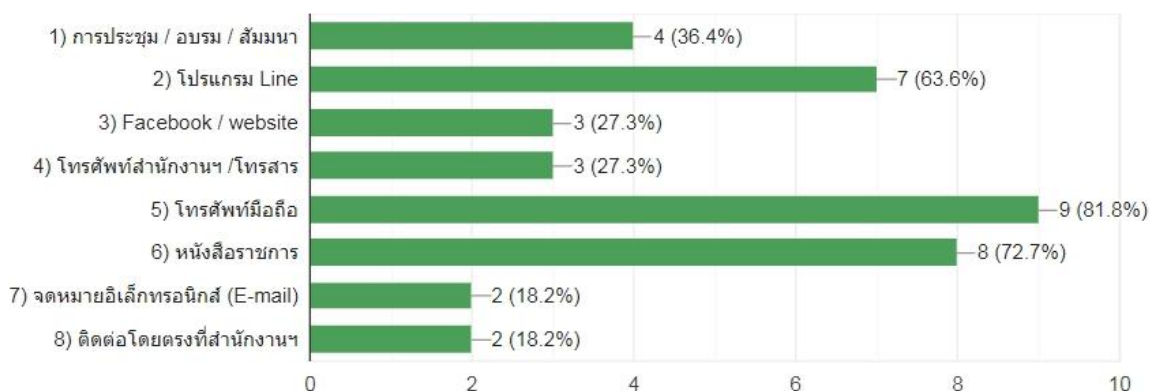
### 1) ความถี่ในการติดต่อประสานงานในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2563)

ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับกลุ่มมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม (ปีงบประมาณที่ผ่านมา 2563)

คำตอบ 11 ข้อ



## 2) ช่องทางใดที่ท่านใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานในด้านการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย



### แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง/โอกาสการพัฒนา

1. การพัฒนาโปรแกรมระบบงานทดสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ และการตรวจวิศวกรรมความปลอดภัยสามารถใช้ผ่านสมาร์ทโฟนได้ในอนาคต
2. การพัฒนาศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลให้สามารถตรวจ/ดูแล เบื้องต้นได้
3. การปรับปรุงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการครั้งนี้ นำไปปรับใช้ในการประชุมจัดทำแผน/โครงการ/แผนงาน งานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพในปีงบประมาณ 2565

# ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ส่วนที่ 1 คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่ข้อมูลและเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ โปรดระบุ.....
2. ตำแหน่ง โปรดระบุ.....
4. ประสบการณ์การทำงาน  น้อยกว่า 5 ปี  ตั้งแต่ 5 - 10 ปี  ตั้งแต่ 11 - 15 ปี  ตั้งแต่ 16- 20 ปี  21 ปีขึ้นไป
5. วุฒิการศึกษา  มัธยม  ประกาศนียบัตรวิชาชีพ  ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า
6. ชื่อหน่วยงานผู้รับบริการ .....

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
2. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และสามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. เครื่องมือในการให้บริการมีความพร้อมใช้งาน					
2. เครื่องมือสามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก เข้าถึงสถานที่ปฏิบัติงานได้ง่าย					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					



ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่พอใจ
<b>คุณภาพการให้บริการ</b>					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า สมประโยชน์					
3. ให้บริหารโดยยึดถือผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง					
4. คุณภาพของการให้บริการในภาพรวม					
<b>ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>					
	ระดับความเชื่อมั่น				
ความเชื่อมั่นด้านต่าง ๆ	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง ง เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น
<b>ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส					
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
<b>ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ					

ส่วนที่ 3 /ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การปรับปรุงข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานและการสื่อสารกับผู้รับบริการ

3.1 ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับกลุ่มวิศวกรรมการแพทย์ (ปีงบประมาณที่ผ่านมา 2559)

น้อยกว่า 5 ครั้ง  5 - 10 ปี  มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป

3.2 ช่องทางใดที่ท่านใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานในด้านวิศวกรรมการแพทย์ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

การประชุม / อบรม / สัมมนา  โปรแกรม Line  Facebook / website  โทรศัพท์  
สำนักงานฯ / โทรสาร

โทรศัพท์มือถือ  หนังสือราชการ  จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)  ติดต่อโดยตรงที่  
สำนักงานฯ

3.3 กรณีที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ โปรด

ระบุ.....

.....

3.4 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อติชม ข้อชมเชย (เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาในโอกาสต่อไป)

โปรดระบุ

.....

.....

\*ขอขอบคุณความร่วมมือที่ท่านเสียสละเวลาในการทำแบบประเมินในครั้งนี้

รายงานการประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
(ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5

ประธานที่ปรึกษา

นายศรีสกุล แสงประเสริฐ

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5

คณะที่ปรึกษา

นายสมยศ หลวงผาด

กลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

จำลองตรี ประสาน น่วมมะโน

รองผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 (ด้านบริหาร)

และหัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

นายภานุวัฒน์ พิทักษ์ธรรมากุล

หัวหน้ากลุ่มสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ

นายสุเทพ โขวุฒิธรรม

หัวหน้ากลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมกรรมการแพทย์

นายสายชล กองทอง

หัวหน้ากลุ่มมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม

นางนัยนา หาญธนะสุกิจ

หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

คณะผู้จัดทำ

- |                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. นายอนุภาพ สีกะมุด           | ตำแหน่ง นายช่างเทคนิคชำนาญงาน              |
| 2. นายเฉลิมพร จันทร์ยงค์       | ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน               |
| 3. นายกุลธร อรุณุต             | ตำแหน่ง วิศวกรปฏิบัติการ (ด้านสิ่งแวดล้อม) |
| 4. นายชวกร คำลือ               | ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน               |
| 5. นายทวีศักดิ์ พันธุ์เพิ่ม    | ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าปฏิบัติงาน             |
| 6. นายนิธิสันต์ ขำดิธนาวงศ์    | ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าปฏิบัติงาน             |
| 7. นางสาวสิริกัญญา ดุชาติรัมย์ | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน           |
| 8. นางสาวพัชราวี แจ่มศรี       | ตำแหน่ง ช่วยปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์      |

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5

โดยกลุ่ม : กลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

กันยายน 2564

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5

ที่อยู่ : 407 ถนนยุติธรรม ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000

โทรศัพท์ : 0 3233- 7258