

รอบ ๕ เดือน

รอบ ๑๑ เดือน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
หน่วยงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

\*\*\*\*\*

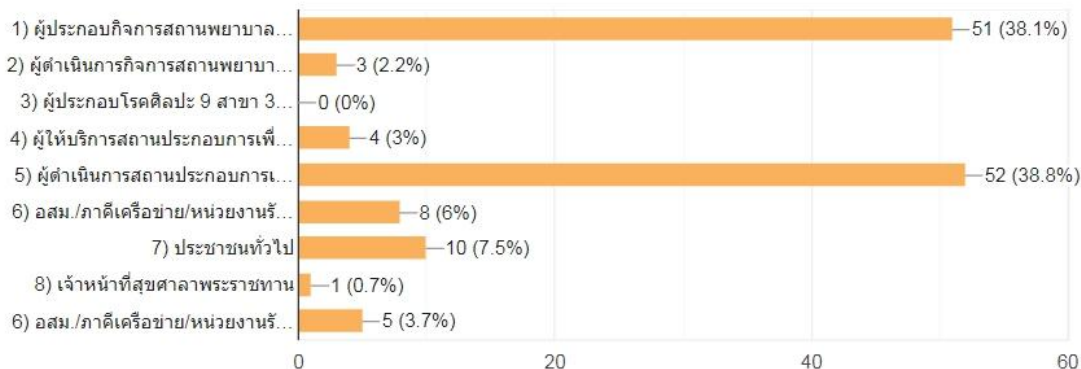
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อการให้บริการของหน่วยงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ เดือนธันวาคม – กุมภาพันธ์
๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๓๔ คน

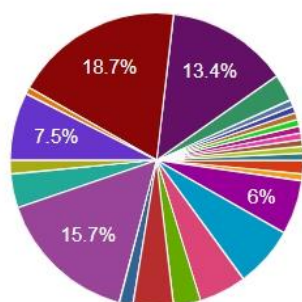
คำตอบ 134 ข้อ



พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ  
คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ รองลงมาตามลำดับเป็นผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐  
รองลงมาลำดับสุดท้ายเป็นผู้ประกอบการกิจการสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

คำตอบ 134 ข้อ



- 1) การขออนุญาตเปิดกิจการสถานพยาบาล...
- 2) การขออนุญาตประกอบกิจการสถานพย...
- 3) การขออนุญาตดำเนินการสถานพยาบาล...
- 4) บริการการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบโรคศิลปะ...
- 5) การขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบ...
- 6) การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประ...
- 7) การขออนุญาตดำเนินการสถานประกอบ...
- 8) การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการสถานประกอบ...

พบว่า การติดต่อใช้บริการมากที่สุดคือการสอบถามเปรียบเทียบเครื่องมือแพทย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๐ รองลงมาการรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๐ และรองลงมาลำดับสุดท้ายคือการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐

### ๑.๓ ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

คำตอบ 134 ข้อ



การรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นการให้บริการ ณ หน่วยงาน (ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕) คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ รองลงมาคือติดต่อขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๐ รองลงมาลำดับสุดท้ายติดต่อขอรับบริการ ณ หน่วยงานผู้รับบริการ (คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๐)

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ (รอบ ๕ เดือน)

#### ๑.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ลำดับที่           | รายการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | x    | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------|---|------------------|-----|---------|------|------------|------|------|--------|------------------|
|                    |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |      |      |        |                  |
| <b>ความพึงพอใจ</b> |   |                  |     |         |      |            |      |      |        |                  |
| ๑                  | มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน | ๖๐               | ๖๑  | ๑๐      | ๒    | ๑          | ๔.๓๒ | ๐.๗๔ | ๘๖.๔๒  | มากที่สุด        |
| ๒                  | มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน    | ๖๔               | ๕๕  | ๑๓      | ๑    | ๑          | ๔.๓๔ | ๐.๗๔ | ๘๖.๘๗  | มากที่สุด        |
| ๓                  | มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน                   | ๖๖               | ๕๕  | ๑๑      | ๑    | ๑          | ๔.๓๗ | ๐.๗๓ | ๘๗.๔๖  | มาก              |

|           |   |      |       |      |     |   |      |      |       |           |
|-----------|---|------|-------|------|-----|---|------|------|-------|-----------|
| ๔         | ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย | ๖๘   | ๘๘    | ๓๙   | ๕   | ๐ | ๔.๑๐ | ๐.๗๙ | ๘๑.๙๐ | มากที่สุด |
| สรุปผลรวม |   | ๖๓.๕ | ๕๖.๗๕ | ๑๑.๕ | ๑.๒ | ๑ | ๔.๓๕ |      | ๘๖.๙๔ | มากที่สุด |

จากการประเมินด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๔ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๖ รองลงมา มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๗ รองลงมา ลำดับสุดท้าย คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

### ๑.๓ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ลำดับที่  | รายการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | $\bar{x}$ | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------|---|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|------|--------|------------------|
|           |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |           |      |        |                  |
| ๑         | มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว  | ๗๕               | ๕๒  | ๖       | ๐    | ๑          | ๔.๓๗      | ๐.๗๐ | ๘๗.๓๑  | มากที่สุด        |
| ๒         | มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ | ๗๖               | ๔๙  | ๘       | ๐    | ๑          | ๔.๒๙      | ๐.๗๓ | ๘๕.๘๒  | มากที่สุด        |
| ๓         | มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ                             | ๘๐               | ๔๖  | ๗       | ๐    | ๑          | ๔.๒๓      | ๐.๗๓ | ๘๔.๖๓  | มากที่สุด        |
| ๔         | มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ  | ๖๓               | ๕๕  | ๑๔      | ๑    | ๑          | ๔.๓๓      | ๐.๗๕ | ๘๖.๕๗  | มากที่สุด        |
| สรุปผลรวม |   | ๕๙               | ๕๙  | ๑๔.๗    | ๐.๒  | ๑          | ๔.๓๐      | ๐.๗๓ | ๘๖.๐๘  | มากที่สุด        |

จากการประเมินด้านช่องทางการให้บริการภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๕ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 87.31 รองลงมาคือการอธิบาย มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๗ รองลงมาลำดับสุดท้าย คือ มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๒

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ลำดับ<br>ที่       | รายการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |          |             |      |                | $\bar{x}$   | S.D.        | ร้อยละ        | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------|---|------------------|----------|-------------|------|----------------|-------------|-------------|---------------|----------------------|
|                    |   | มากที่สุด        | มาก      | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |             |             |               |                      |
| <b>ความพึงพอใจ</b> |   |                  |          |             |      |                |             |             |               |                      |
| ๑                  | มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ   | ๗๕               | ๕๒       | ๖           | ๐    | ๑              | ๔.๔๙        | ๐.๖๖        | ๘๙.๘๕         | มากที่สุด            |
| ๒                  | มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่   | ๗๖               | ๔๙       | ๘           | ๐    | ๑              | ๔.๔๙        | ๐.๖๘        | ๘๙.๗๐         | มากที่สุด            |
| ๓                  | มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ   | ๘๐               | ๔๖       | ๗           | ๐    | ๑              | ๔.๕๒        | ๐.๖๗        | ๙๐.๔๕         | มากที่สุด            |
| ๔                  | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น | ๗๗               | ๕๐       | ๖           | ๐    | ๑              | ๔.๕๑        | ๐.๖๖        | ๙๐.๑๕         | มากที่สุด            |
| ๕                  | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | ๘๑               | ๔๖       | ๖           | ๐    | ๑              | ๔.๕๔        | ๐.๖๕        | ๙๐.๗๕         | มากที่สุด            |
| <b>สรุปผลรวม</b>   |   | ๗๗.<br>๘         | ๔๘.<br>๖ | ๖.๖         | ๐    | ๑              | <b>๕.๖๔</b> | <b>๑.๓๑</b> | <b>๑๑๒.๗๒</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑๒.๗๒ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ รองลงมาคือ มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐ รองลงมาลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๕

#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ลำดับ<br>ที่       | รายการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |         |             |      |                | $\bar{x}$ | S.D. | ร้อยละ | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------|--|------------------|---------|-------------|------|----------------|-----------|------|--------|----------------------|
|                    |  | มากที่สุด        | มาก     | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |           |      |        |                      |
| <b>ความพึงพอใจ</b> |  |                  |         |             |      |                |           |      |        |                      |
| ๑                  | มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย                              | ๖๐               | ๖๔      | ๙           | ๐    | ๑              | ๔.๓๖      | ๐.๖๗ | ๘๗.๑๖  | มากที่สุด            |
| ๒                  | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย         | ๖๒               | ๖๐      | ๑๑          | ๐    | ๑              | ๔.๓๖      | ๐.๗๐ | ๘๗.๑๖  | มากที่สุด            |
| ๓                  | มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ                      | ๕๗               | ๗๐      | ๖           | ๐    | ๑              | ๔.๓๖      | ๐.๖๔ | ๘๗.๑๖  | มากที่สุด            |
| ๔                  | จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์                     | ๖๑               | ๖๓      | ๙           | ๐    | ๑              | ๔.๓๗      | ๐.๖๘ | ๘๗.๓๑  | มากที่สุด            |
| ๕                  | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาดที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ | ๖๒               | ๖๑      | ๑๐          | ๐    | ๑              | ๔.๓๗      | ๐.๖๙ | ๘๗.๓๑  | มากที่สุด            |
| ๖                  | ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   | ๖๒               | ๖๒      | ๙           | ๐    | ๑              | ๔.๓๗      | ๐.๖๘ | ๘๗.๔๖  | มากที่สุด            |
| <b>สรุปผลรวม</b>   |  | ๑๓<br>๘          | ๑๑<br>๑ | ๑๕.๖        | ๐    | ๒              | ๙.๙๗      | ๕.๕๘ | ๑๐๔.๗๒ | มากที่สุด            |

จากการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๔.๗๒ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๖ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นร้อยละ ๘๗.๓๑ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๑

**ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ ๕ เดือน)**

| ลำดับที่                            | รายการประเมิน  | ระดับความเชื่อมั่น |             |             |          |             | $\bar{x}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น        |
|-------------------------------------|--|--------------------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------------------|
|                                     |  | มากที่สุด          | มาก         | ปานกลาง     | น้อย     | น้อยที่สุด  |             |             |              |                           |
| <b>ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ</b> |  |                    |             |             |          |             |             |             |              |                           |
| ๑                                   | ได้รับการที่เสมอภาค  | ๗๐                 | ๕๖          | ๗           | ๐        | ๑           | ๔.๔๕        | ๐.๖๖        | ๘๘.๙๖        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน   | ๘๒                 | ๔๖          | ๔           | ๐        | ๒           | ๔.๕๔        | ๐.๗๐        | ๙๐.๗๕        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ๓                                   | ได้รับการตามที่ต้องการ   | ๗๔                 | ๕๓          | ๖           | ๐        | ๑           | ๔.๔๙        | ๐.๖๕        | ๘๙.๗๐        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ๔                                   | การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ | ๖๗                 | ๕๙          | ๗           | ๐        | ๑           | ๔.๔๓        | ๐.๖๖        | ๘๘.๕๑        |                           |
| ๕                                   | ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ   | ๘๓                 | ๙๕          | ๒๒          | ๐        | ๐           | ๔.๓๑        | ๐.๖๖        | ๘๖.๑๐        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>สรุปผลรวม</b>                    |  | <b>๗๕.๒</b>        | <b>๖๑.๘</b> | <b>๙.๒๐</b> | <b>๐</b> | <b>๐.๘๐</b> | <b>๔.๔๔</b> | <b>๐.๖๗</b> | <b>๘๘.๘๐</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

**ตอนที่ ๔ สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (รอบ ๕ เดือน)**

| ลำดับที่         | รายการประเมิน                | ระดับความพึงพอใจ |             |             |            |            | $\bar{x}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ   |
|------------------|------------------------------|------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|--------------------|
|                  |                              | มากที่สุด        | มาก         | ปานกลาง     | น้อย       | น้อยที่สุด |             |             |              |                    |
| ๑                | ความพึงพอใจ                  | ๘๓.๒๕            | ๗๑.๖๙       | ๑๒.๖๕       | ๐.๓๙       | ๑          | ๔.๔๓        | ๐.๖๖        | ๘๘.๖๖        | มากที่สุด          |
| ๒                | ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ | ๗๕.๒             | ๖๑.๘        | ๙.๒๐        | ๐.         | ๑.๐        | ๔.๔๔        | ๐.๖๗        | ๘๘.๘๐        | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| <b>สรุปผลรวม</b> |                              | <b>๗๙.๒</b>      | <b>๖๖.๗</b> | <b>๑๐.๙</b> | <b>๐.๑</b> | <b>๐.๕</b> | <b>๖.๒๑</b> | <b>๐.๗๑</b> | <b>๘๘.๗๓</b> | <b>มากที่สุด</b>   |

**ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ**

- ๑. ให้คำแนะนำ และ ช่วยเหลือ ดีมาก
- ๒. ให้บริการและดูแลกิจการผู้สูงอายุฯ เขต ๕ ดีมากๆ
- ๓. Website ยังมีข้อจำกัดเรื่องการแจ้งอัปเดตข้อมูล เช่นใบขึ้นทะเบียนยกเลิกให้บริการของผู้ให้บริการ กิจการไม่สามารถยกเลิกในระบบได้ด้วยตัวเอง เหมือนช่วงแรกใช้งาน เมื่อผู้ให้บริการออกไปต้องแจ้ง ศบส .๕ ก่อนแล้วจึงผ่านไปเจ้าหน้าที่ยกเลิกข้อมูลใบอนุญาต ซึ่งไม่สะดวก ซ้ำมากยุ่งยาก
- ๔. การให้บริการดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การช่วยเหลือ สนับสนุน
- ๕.เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการออกดำเนินการในพื้นที่มีน้อย ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น
- ๖. ขอให้ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๕ สนับสนุนเรื่องการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ให้กับทางรพ. ตลอดไป เพราะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก
- ๗.ได้รับความอนุเคราะห์จากทุกท่านเป็นอย่างดีตลอดมา

**ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร**

-ไม่มี

ปัญหาในการใช้บริการ

-ไม่มี

**๓. แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๕ เดือน**

- ๑) ปรับปรุงการให้บริการผ่านเว็บไซต์/ระบบของหน่วยงาน
- ๒) อัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน เช่น แผนการออกหน่วยงานด้านวิศวกรรมความปลอดภัยและเครื่องมือแพทย์
- ๓) ปรับปรุงจุดอำนวยความสะดวก ณ หน่วยงาน สำหรับผู้มารับบริการ

\*\*\*\*\*