

สรุปผลความพึงพอใจ และความ เชื่อมั่นผู้รับบริการ ของหน่วยงาน รอบ 6 เดือน



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7
Health Service Support Center 7

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7
Health service support center 7

<input checked="" type="checkbox"/>	รอบ ๕ เดือน
<input type="checkbox"/>	รอบ ๑๑ เดือน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

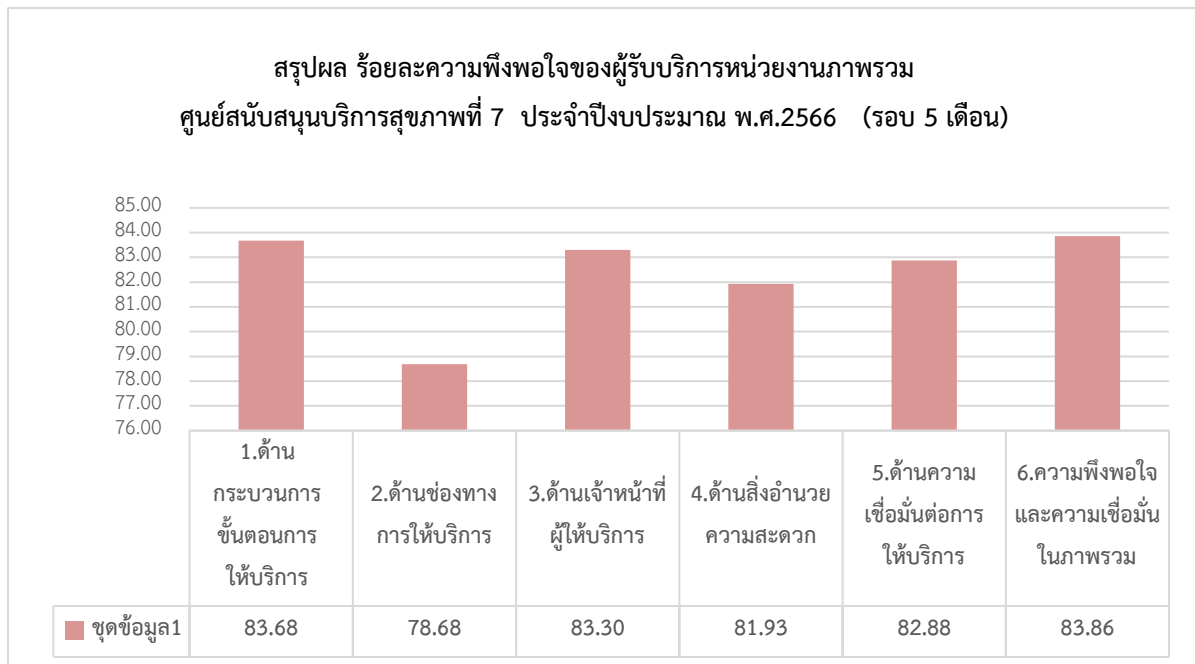
รายงานผลประเมินร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
หน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๗
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๗.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ เดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

จากการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นผู้รับบริการหน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานราชการ
สถานพยาบาลภาครัฐ/เอกชน ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบโรคศิลปะ
ภาคีเครือข่ายสุขภาพภาคประชาชน และประชาชนทั่วไป ผลสรุปผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์
จำนวนทั้งสิ้น 114 คน ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นภาพรวมของผู้รับบริการของหน่วยงาน
ค่าเฉลี่ยทั้ง 6 ด้านคิดเป็นร้อยละ 82.39 คะแนนอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก การวิเคราะห์ร้อยละ
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นภาพรวมมีรายละเอียดดังนี้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความพึงพอใจและ
ไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเท่ากับร้อยละ 83.86 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอน
การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.68 ลำดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 83.30 ลำดับที่ 4
ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.88 ลำดับที่ 5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ
81.93 ลำดับที่ 6 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.68

กราฟแสดง ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๙ อยู่ในเกณฑ์ระดับ ความพึงพอใจมาก



1.ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเท่ากับ 83.68 ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก จากวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมากที่สุดลำดับที่ 1 ได้แก่ หัวข้อมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 88.77 ลำดับที่ 2 ได้แก่หัวข้อขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่ายมีค่าเท่ากับ 83.68 ลำดับที่ 3ได้แก่หัวข้อมีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนมีค่าเท่ากับ 83.51 ลำดับที่ 4 ได้แก่ หัวข้อมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเท่ากับร้อยละ 78.77

2.ด้านช่องทางการให้บริการ

ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเท่ากับ 78.68 ซึ่งสรุปผลความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละความพึงพอใจมากลำดับที่ 1 ได้แก่ หัวข้อ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ ร้อยละความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 79.82 ลำดับที่ 2 ได้แก่มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็วมีค่าเท่ากับ ร้อยละ 79.30 ลำดับที่ 3 ได้แก่หัวข้อมีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ มีค่าเท่ากับร้อยละ 78.25 ลำดับที่ 4ได้แก่หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับร้อยละ 77.37

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละความพึงพอใจภาพรวมมีค่าเท่ากับร้อยละ 83.30จากการวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจที่มีค่าลำดับที่1ได้แก่ หัวข้อ มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติซึ่งมีค่าร้อยละ เท่ากับ 88.25 ลำดับที่ 2 ได้แก่หัวข้อ -เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าร้อยละ 84.39 ลำดับที่ 3 -มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพพลร้อยละ เท่ากับ 82.46 ลำดับที่ 4 ได้แก่หัวข้อ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเท่ากับร้อยละ 81.05 ลำดับที่ 5 ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้นผลร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 80.35 อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก

4. ด้านอำนวยความสะดวก

ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านอำนวยความสะดวกเท่ากับร้อยละ81.93 ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการวิเคราะห์รายชื่อ พบว่าหัวข้ออื่นไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจหัวข้อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ซึ่งผลมีค่าเท่ากับ ร้อยละ 81.93 ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

5.ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ผลสรุปร้อยละความพึงพอใจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการภาพรวมมีค่าเท่ากับร้อยละ 82.88 ซึ่งจากสรุป หัวข้อที่ได้ลำดับที่ 1 ได้แก่ หัวข้อได้รับการที่เสมอภาคผลคะแนนมีค่าเท่ากับ ร้อยละ 88.25 ลำดับที่2 ได้แก่หัวข้อเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบนมีค่าเท่ากับร้อยละ 83.51 ลำดับที่ 3ได้แก่หัวข้อได้รับการตามที่ต้องการมีค่าเท่ากับร้อยละ 81.40 ลำดับที่ 4 ได้แก่หัวข้อได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) มีค่าเท่ากับร้อยละ80.70 และลำดับสุดท้ายได้แก่ หัวข้อ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่ายปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ซึ่งผลคะแนนมีค่าเท่ากับ ร้อยละ 80.53 ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

6.ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ด้านร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเท่ากับร้อยละ 83.86 ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

สรุปผลประเมินร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการหน่วยงานภาพรวม
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๕ เดือน)

การสำรวจความพึงพอใจ เป็นการสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน โดยการส่งแบบสำรวจในรูปแบบออนไลน์ ไปยัง โรงพยาบาลกลุ่มเป้าหมาย ในเขตสุขภาพที่ ๗ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประกอบด้วย หน่วยงานส่วนราชการ สถานพยาบาลภาครัฐ/เอกชน ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบโรคศิลปะ ภาควิชาเครือข่ายสุขภาพภาคประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ประกอบการ อาสาสมัครสาธารณสุขและประชาชนทั่วไป ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๔ คน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	N	ร้อยละ
๑. เพศ	๑๑๔	๑๐๐
๑ ชาย	๓๑	๒๗.๑๙
๒ หญิง	๘๓	๗๒.๘๑
๒. อายุ	๑๑๔	๑๐๐
๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๗	๑๔.๙๑
๒. ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๑	๒๗.๑๙
๓. ๔๐ - ๔๙ ปี	๓๑	๒๗.๑๙
๔. ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๕	๓๐.๗๐
๓. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๑๔	๑๐๐
๑.ข้าราชการ	๖๖	๕๗.๘๙
๒.พนักงานราชการ	๑๐	๘.๗๗
๓.ลูกจ้างประจำ	๓	๒.๖๓
๔.ลูกจ้างชั่วคราว	๓๑	๒๗.๑๙
๕.ผู้ประกอบการกิจการ	-	-
๖.ประชาชนทั่วไป	๑	๐.๘๘
๗.อสม.	-	-
๘.พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	๓	๒.๖๓
กลุ่มงานที่รับบริการ	๑๑๔	๑๐๐
๑.กลุ่มวิศวกรรมกรรมการแพทย์	๓๑	๒๗.๑๙

๒.กลุ่มอาคารและสภาพแวดล้อม	๑๕	๑๓.๑๕
๓.กลุ่มสาธารณสุขมูลฐานและพัฒนาพฤติกรรม สุขภาพ	๒๐	๑๗.๕๔
๔.กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	๑๕	๑๓.๑๕
๕.กลุ่มบริหารงานทั่วไป	๒๑	๑๘.๔๒
๖.กลุ่มวิชาการและพัฒนาระบบบริการสุขภาพ	๑๒	๑๐.๕๒
๔.๓ อื่นๆ	-	-

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจการบริการของบุคลากร ประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
๖. ความพึงพอใจ,ไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

	รายการ	N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	เกณฑ์ การประเมิน
	ตอนที่ 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน	114	4.44	0.89	88.77	มาก
1.2	1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	114	3.94	0.64	78.77	มาก
1.3	1.3 มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	114	4.18	0.38	83.51	มาก
1.4	1.4 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ เข้าใจง่าย	114	4.18	0.39	83.68	มาก

ตอนที่ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.1	มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	114	3.96	0.66	79.30	มาก
2.2	มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ	114	3.91	0.66	78.25	มาก
2.3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	114	3.87	0.67	77.37	มาก
2.4	2.4 มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	114	3.99	0.57	79.82	มาก
ตอนที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1	มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	114	4.12	0.62	82.46	มาก
3.2	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	114	4.05	0.57	81.05	มาก
3.3	มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ	114	4.41	0.49	88.25	มาก
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น	114	4.02	0.62	80.35	มาก
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	114	4.22	0.41	84.39	มาก
ตอนที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หากรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ 4.1 – 4.5						
4.1	มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
4.2	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					

4.3	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ ขอรับบริการ					
4.4	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และ สตรีมีครรภ์					
4.5	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำ ดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ					
4.6	การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*	114	4.10	0.56	81.93	มาก
ตอนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ						
5.1	ได้รับบริการที่เสมอภาค	114	4.41	0.49	88.25	มาก
5.2	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	114	4.18	0.68	83.51	มาก
5.3	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	114	4.07	0.62	81.40	มาก
5.4	ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับ ประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	114	4.04	0.65	80.70	มาก
5.5	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	114	4.03	0.64	80.53	มาก
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นใน ภาพรวม						
6.1	ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	114	4.19	0.46	83.86	มาก
รวม			4.12	0.58	82.39	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปแบบสอบถาม ความพึงใจ และความเชื่อมั่นผู้รับบริการของหน่วยงาน พบว่ามีข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผู้ประกอบการสถานพยาบาลภาครัฐ/เอกชน ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบโรคศิลปะ ภาควิชาหรือข่ายสุขภาพภาคประชาชน ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการภาพรวม ดังนี้

๑. อยากให้มีการสนับสนุนงานบริการสอบเทียบและให้คำปรึกษา สํารวจความปลอดภัยวิศวกรรม ทุกด้านในทุกๆปีเป็นประจำค่ะ
๒. เทคโนโลยีมีส่วนมากแต่การใช้อาจจะดูยากเกินไปสำหรับผู้สูงวัย ควรมี เจ้าหน้าที่มาให้บริการ จุดนี้น่าจะเป็นผลดีมากครับ
๓. ได้รับคำแนะนำด้วยมิตรไมตรี
๔. ให้คำแนะนำที่ชัดเจน
๕. ตอบแบบสอบถามแบบนี้ก็ดี ไม่ต้องเปลืองกระดาษ ตอบง่าย และ รวดเร็ว
๖. ในการเยี่ยมประเมิน เป็นการเยี่ยมประเมินแบบกัลยาณมิตร
๗. ให้การบริการเสมอภาคกัน