



# รายงานผล

การประเมิน  
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น  
ของผู้รับบริการ



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

## คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ได้แก่ สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ สถานพยาบาลภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ภาควิชาหรือข่ายด้านสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ หน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ผู้รับผิดชอบเครื่องมือแพทย์สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในสถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ บุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ หน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และประชาชนทั่วไป โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๕๒ คน สาระสำคัญในการประเมิน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงาน ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการตามภารกิจของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ตลอดจนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายต่อการพัฒนากรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หากมีข้อบกพร่องประการใดต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

สิงหาคม ๒๕๖๕

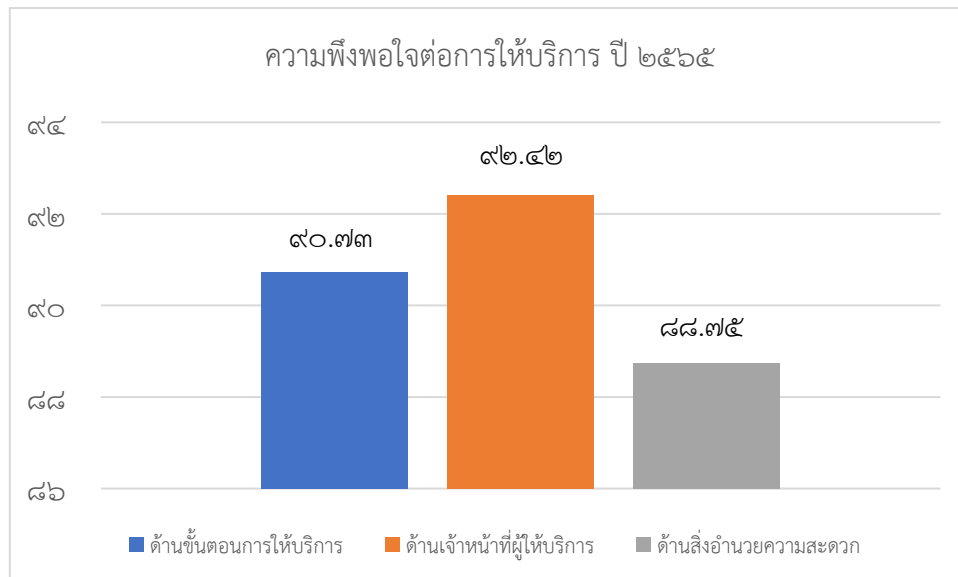
## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก-ข
ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑
ตอนที่ ๒ ผลวิเคราะห์ข้อมูลการติดต่อรับบริการ	๒
ตอนที่ ๓ ช่องทางการรับบริการ	๔
ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๔
ตอนที่ ๕ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	๗
ตอนที่ ๖ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ	๘
ตอนที่ ๗ ความไม่เชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ	๙
ตอนที่ ๘ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	๑๐
ตอนที่ ๙ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	๑๐
ตอนที่ ๑๐ แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖	๑๑
ภาคผนวก	๑๒

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งจำแนกการประเมินที่สำคัญเป็นการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ และประเมินผลความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ได้แก่ สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ สถานพยาบาลภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ภาครัฐ เครือข่ายด้านสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ หน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ผู้รับผิดชอบเครื่องมือแพทย์สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในสถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ บุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ หน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และประชาชนทั่วไป โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๑๕๒ คน

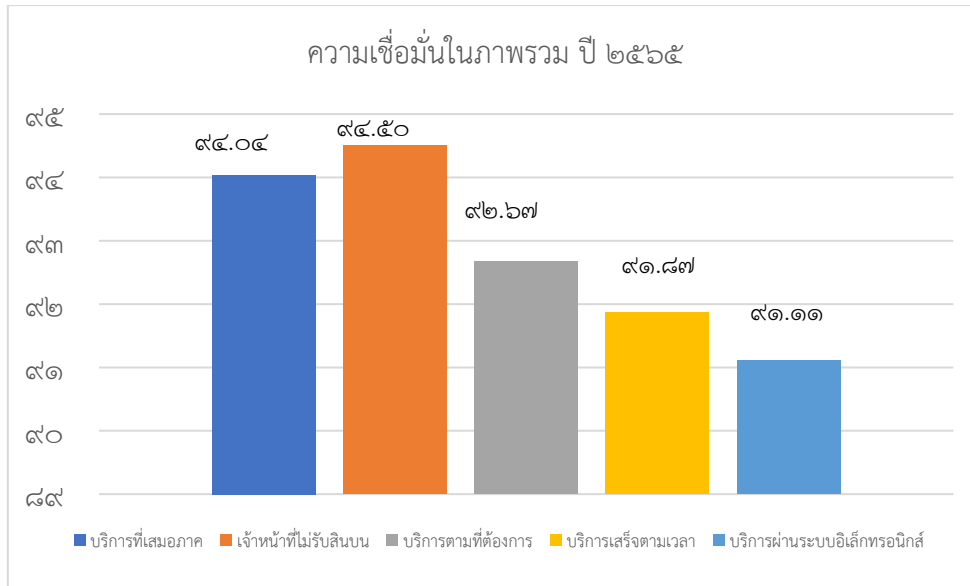
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม (ความพึงพอใจมากที่สุด ๙๐.๖๓ %)



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ พบว่าผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๖๓ โดยในแต่ละรายด้านมี

ความพึงพอใจ ดังนี้ มากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๔๒ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๗๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๗๕

ผลความเชื่อมั่นในภาพรวม (มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๙๒.๘๔ %)



ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ พบว่าผลความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๘๔ เชื่อมั่นมากที่สุด เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ร้อยละ ๙๔.๕๐ รองลงมาได้รับบริการที่เสมอภาค ร้อยละ ๙๔.๐๔ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ ๙๒.๖๗ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ร้อยละ ๙๑.๘๗ และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ ๙๑.๑๑

โดยจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการต่อบุคลากรในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ มีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด** แสดงถึงบุคลากรมีขั้นตอนในการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ และมีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

จากผลการสำรวจพบว่า จุดเด่นของการให้บริการคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ จุดอ่อนที่พบคือ ความสะดวกรวดเร็วตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการคือ การทำงานควรไม่ซ้ำซ้อน ควรมีช่องทางการตอบคำถามให้เขต ๑ - ๑๒ ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือบางอย่างไม่พอเพียงต่อการสอบเทียบ พัฒนาระบบบริการด้านข้อมูล กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่างๆ และสนับสนุนการสร้างเครือข่ายแบบเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์กรในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ  
ผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๒ คน จากแบบสอบถามพบว่า  
**ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**  
ตารางที่ ๑.๑ สภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๒๐	๑๓.๒
ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๒๙	๑๙
สถานพยาบาลภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๔๗	๓๐.๙
ผู้บริโภคร้านระบบบริการสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๑	๐.๗
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๕	๓.๓
ภาคีเครือข่ายด้านสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๑	๐.๗
หน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	-	-
ผู้รับผิดชอบเครื่องมือแพทย์สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๕	๓.๓
ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในสถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๑๐	๖.๖
บุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๓	๒
หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖	๖	๓.๙
หน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑๔	๙.๒
ผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	-	-
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๗.๒
รวม	๑๕๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสถานพยาบาลภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙ รองลงมาผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒ หน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในสถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖ หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ ผู้รับผิดชอบเครื่องมือแพทย์สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ บุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๓ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒ ผู้บริโภครู้จักด้านระบบบริการสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗ และภาคีเครือข่ายด้านสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗ ตามลำดับ

#### ตอนที่ ๒ ผลวิเคราะห์ข้อมูลการติดต่อรับบริการ

ตารางที่ ๒.๑ งานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบริการทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์	๔๗	๔๖.๑
การพัฒนาศักยภาพการทดสอบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์	๒	๒
การตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ในโรงพยาบาล	๑๙	๑๘.๖
การให้คำปรึกษาการอำนวยความสะดวกก่อสร้าง	๕	๔.๘
การควบคุมงานก่อสร้าง	๑	๑
ข้อมูลด้านอาคารและสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล	๑๕	๑๔.๗
การออกแบบปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข	๑๑	๑๐.๘
การได้มาของเครื่องมือแพทย์	๒	๒
<b>รวม</b>	<b>๑๐๒</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๒.๑ งานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ๑๐๒ คน อธิบายได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑ รองลงมาคือการตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ในโรงพยาบาล จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖ ข้อมูลด้านอาคารและสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗ การออกแบบปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘ การให้คำปรึกษาการอำนวยความสะดวกก่อสร้าง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘ การพัฒนาศักยภาพการทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ การได้มาของเครื่องมือแพทย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ การควบคุมงานก่อสร้าง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๒ งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การอนุญาตเปิดสถานประกอบกิจการ	๒๕	๕๔.๓
การเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ (คลินิกและโรงพยาบาลเอกชน,สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ)	๕	๑๑
การให้คำปรึกษางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	๖	๑๓
การจัดการข้อร้องเรียนด้านระบบบริการสุขภาพ	๓	๖.๕
การส่งเสริม พัฒนาเพื่อยกระดับสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๗	๑๕.๒
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๒.๒ งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ๔๖ คน อธิบายได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการการอนุญาตเปิดสถานประกอบกิจการ ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓ รองลงมาคือ การส่งเสริม พัฒนาเพื่อยกระดับสถานพยาบาลและสถาน

ประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒ การให้คำปรึกษางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ การเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ (คลินิกและโรงพยาบาลเอกชน,สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ การจัดการข้อร้องเรียนด้านระบบบริการสุขภาพ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๓ งานภาคประชาชน

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย	๑๓	๓๘.๒
การส่งเสริมและประเมินตำบลจัดการคุณภาพชีวิต	๓	๘.๘
ผลการประเมินตำบลจัดการคุณภาพชีวิต	๒	๕.๙
การส่งเสริมชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ รพ.สต.	๗	๒๐.๖
ผลการประเมินชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ	๒	๕.๙
การเฝ้าระวังเตือนภัยด้านสุขภาพ	๗	๒๐.๖
<b>รวม</b>	<b>๓๔</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๒.๓ งานภาคประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ๓๔ คน อธิบายได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒ รองลงมาคือการส่งเสริมชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ รพ.สต. จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ การเฝ้าระวังเตือนภัยด้านสุขภาพ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ การส่งเสริมและประเมินตำบลจัดการคุณภาพชีวิต จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ ผลการประเมินตำบลจัดการคุณภาพชีวิต จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙ และผลการประเมินชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙ ตามลำดับ

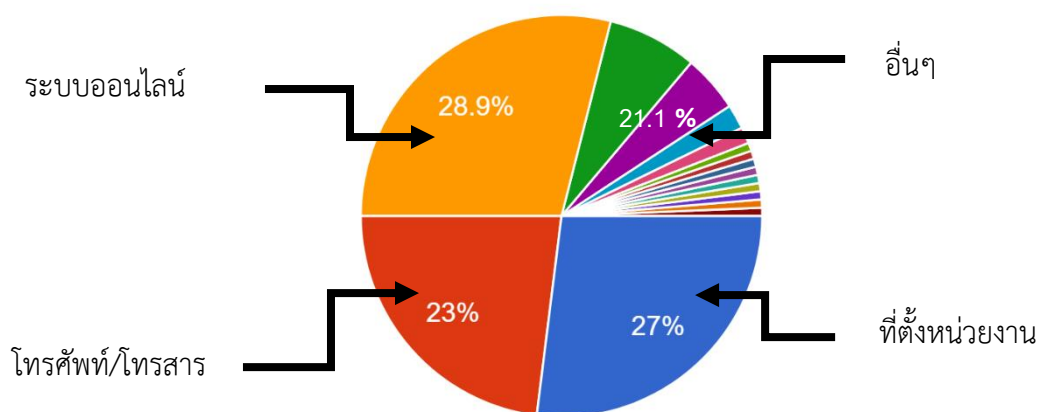
ตารางที่ ๒.๔ งานประเมินผลการดำเนินงาน

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการ	๑๒	๒๓.๑
การบังคับใช้กฎหมายด้านระบบบริการสุขภาพ	๔	๗.๗
การส่งเสริมมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (9 ด้าน)	๑๓	๒๕
ผลการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (9 ด้าน)	๕	๙.๖
การบริการวิชาการวิชาชีพเฉพาะด้านระบบบริการสุขภาพ	-	-
การพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านระบบบริการสุขภาพ	๒	๓.๘
การพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการทดสอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์	๖	๑๑.๕
การบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินด้านระบบบริการสุขภาพ	-	-
นวัตกรรมด้านระบบบริการสุขภาพ	๓	๕.๘
การประเมินมาตรฐานเทคโนโลยีด้านระบบบริการสุขภาพ	๓	๕.๘
องค์ความรู้ด้านระบบบริการสุขภาพ	๔	๗.๗
<b>รวม</b>	<b>๕๒</b>	<b>๑๐๐</b>



จากตารางที่ ๒.๔ งานประเมินผลการดำเนินงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการ ๕๒ คน อธิบายได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการการส่งเสริมมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ รองลงมาคือ ผลการดำเนินงานตามแผนโครงการ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑ การพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการทดสอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ ผลการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (๙ ด้าน) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖ องค์กรความรู้ด้านระบบบริการสุขภาพ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ การบังคับใช้กฎหมายด้านระบบบริการสุขภาพ จำนวน ๔ คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ นวัตกรรมด้านระบบบริการสุขภาพ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘ การประเมินมาตรฐาน เทคโนโลยีด้านระบบบริการสุขภาพ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘ และการพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านระบบบริการสุขภาพ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘

### ตอนที่ ๓ ช่องทางการรับบริการ



รูปภาพที่ ๓.๑ ช่องทางการรับบริการ

จากรูปภาพที่ ๓.๑ ช่องทางการรับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้งานผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙ รองลงมา ณ ที่ตั้งหน่วยงาน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓ และอื่นๆ เช่น โรงพยาบาล รพ.สต. จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑

### ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเกณฑ์ประเมินดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔.๑ ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อ ที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	อยู่ระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ											
๑	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๑๐๓	๓๕	๑๔	๐	๐	๑๕๒	๔.๕๙	๐.๖๕	๙๑.๗๑	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ ยุ่งยาก	๙๒	๔๙	๙	๑	๐	๑๕๑	๔.๕๔	๐.๖๔	๙๐.๗๓	มากที่สุด
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ตาม กำหนดเวลาในคู่มือสำหรับ ประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	๘๑	๕๔	๑๖	๑	๐	๑๕๒	๔.๔๑	๐.๗๐	๘๘.๒๙	มาก
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๐๒	๔๑	๖	๒	๐	๑๕๑	๔.๖๑	๐.๖๓	๙๒.๑๙	มากที่สุด
								๔.๕๔		๙๐.๗๓	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
๑	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็น กันเอง	๑๑๒	๓๕	๕	๐	๐	๑๕๒	๔.๗๐	๐.๕๒	๙๔.๐๘	มากที่สุด
๒	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและ ลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๕	๔๙	๙	๑	๐	๑๕๔	๔.๕๕	๐.๖๔	๙๐.๙๑	มากที่สุด
๓	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ	๑๐๖	๓๘	๗	๑	๐	๑๕๒	๔.๖๔	๐.๖๐	๙๒.๗๖	มากที่สุด
๔	มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	๙๙	๔๔	๗	๑	๐	๑๕๑	๔.๖๐	๐.๖๑	๙๑.๙๒	มากที่สุด
								๔.๖๒		๙๒.๔๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่ง)	๔๖	๓๔	๗	๐	๐	๘๗	๔.๔๕	๐.๖๔	๘๘.๙๗	มาก
๒	ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔๐	๓๔	๑๓	๐	๐	๘๗	๔.๓๑	๐.๗๒	๘๖.๒๑	มาก
๓	ความสะอาดของสถานที่	๔๙	๓๓	๕	๐	๐	๘๗	๔.๕๑	๐.๖๐	๙๐.๑๑	มากที่สุด

ข้อ ที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	อยู่ระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑					
๔	ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	๔๑	๓๗	๙	๐	๐	๘๗	๔.๓๗	๐.๖๖	๘๗.๓๖	มาก
๕	การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	๖๑	๓๒	๖	๐	๐	๙๙	๔.๕๖	๐.๖๑	๙๑.๑๑	มากที่สุด
								๔.๔๔		๘๘.๗๕	มาก
ความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการ								๔.๕๓		๙๐.๖๓	มากที่สุด

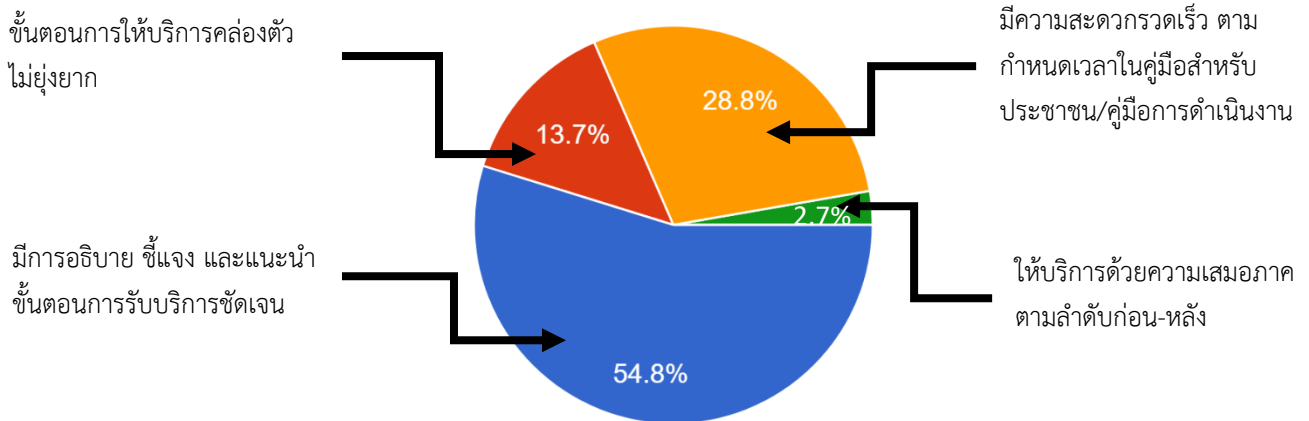
จากตารางที่ ๔.๑ ความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒ ความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๓ ความพึงพอใจมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๕ ความพึงพอใจมาก ตามลำดับ แบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๓ ความพึงพอใจมากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๑ มีความพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด และมีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๙ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒ ความพึงพอใจมากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด และแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ มีความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ

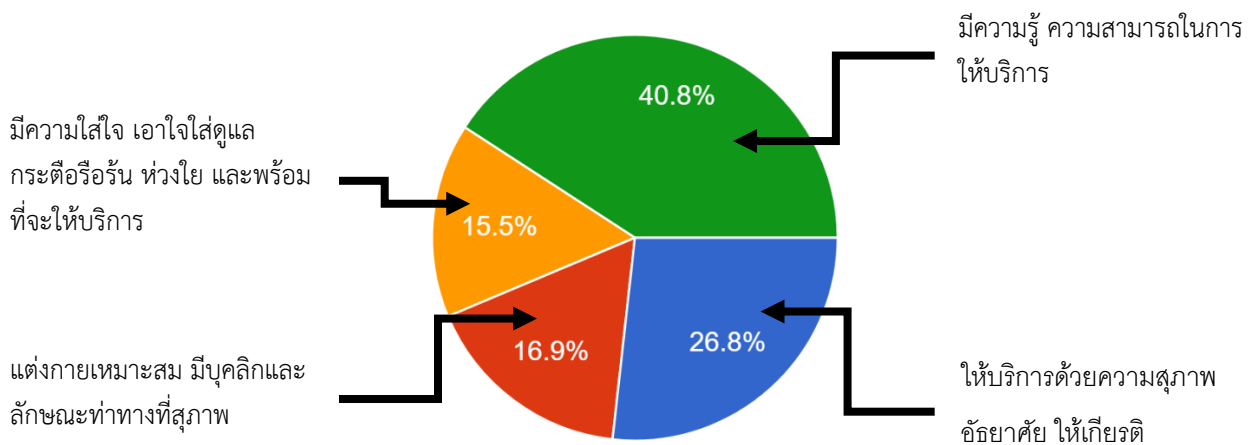
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๕ ความพึงพอใจมาก โดยส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ ความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๑ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่ง) มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๗ ความพึงพอใจมาก ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๖ ความพึงพอใจมาก และป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๑ ความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

## ตอนที่ ๕ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ



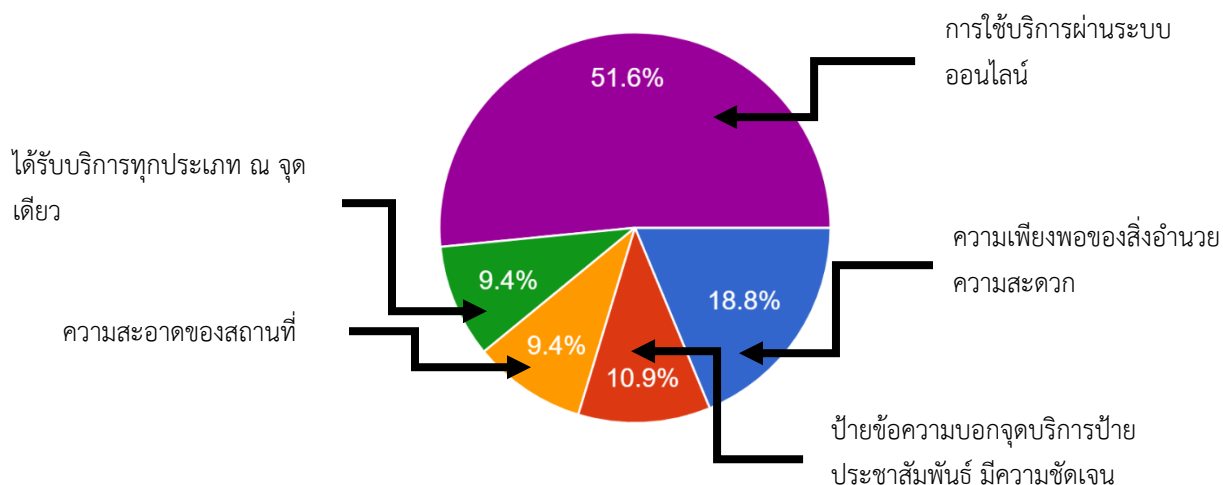
รูปภาพที่ ๕.๑ ความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จากรูปภาพที่ ๕.๑ ความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๓ คน ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อการขาดคำอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘ รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗ และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ ตามลำดับ



รูปภาพที่ ๕.๒ ความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากรูปภาพที่ ๕.๒ ความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๑ คน ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘ รองลงมาคือให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจง ให้เกียรติ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙ และความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕ ตามลำดับ



### รูปภาพที่ ๕.๓ ความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากรูปภาพที่ ๕.๓ ความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๔ คน ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖ รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙ ความสะอาดของสถานที่ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ และได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ ตามลำดับ

### ตอนที่ ๖ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ได้แก่ ได้รับบริการที่เสมอภาค เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ได้รับบริการตามที่ต้องการ ได้รับบริการเสร็จตามที่กำหนด และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

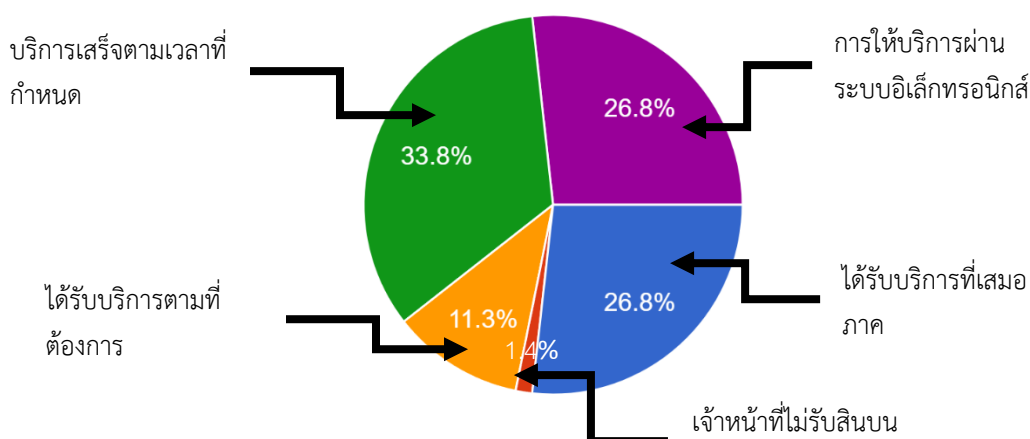
- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ตารางที่ ๖.๑ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการกิจกรรมที่ ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	อยู่ระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑					
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ											
๑	ได้รับบริการที่เสมอภาค	๑๑๓	๓๒	๕	๑	๐	๑๕๑	๔.๗๐	๐.๕๖	๙๔.๐๔	เชื่อมั่นมากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๑๑๔	๒๙	๖	๐	๐	๑๔๙	๔.๗๒	๐.๕๓	๙๔.๕๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๓	ได้รับบริการตามที่ ต้องการ	๑๐๔	๓๗	๙	๐	๐	๑๕๐	๔.๖๓	๐.๕๙	๙๒.๖๗	เชื่อมั่นมากที่สุด
๔	ได้รับบริการเสร็จตาม เวลาที่กำหนด	๙๗	๔๕	๘	๐	๐	๑๕๐	๔.๕๙	๐.๕๙	๙๑.๘๗	เชื่อมั่นมากที่สุด
๕	การให้บริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	๙๒	๔๑	๑๐	๑	๐	๑๔๔	๔.๕๖	๐.๖๕	๙๑.๑๑	เชื่อมั่นมากที่สุด
								๔.๖๔		๙๒.๘๔	เชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางที่ ๖.๑ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๔ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด ส่วนใหญ่มีค่าความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือความเชื่อมั่นต่อการได้รับบริการที่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๔ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับบริการตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๗ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๗ ความไม่เชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ



รูปภาพที่ ๗.๑ ความไม่เชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

จากรูปภาพที่ ๗.๑ ความไม่เชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๑ คน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เชื่อมั่นต่อการรับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘ รองลงมาคือการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ ได้รับบริการที่เสมอภาค จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ ได้รับการตามที่ต้องการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ และเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔ ตามลำดับ

#### ตอนที่ ๘ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ตารางที่ ๘.๑ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ข้อ ที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	อยู่ระดับ	
		๕	๔	๓	๒	๑						
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม												
๑	ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๙๙	๔๔	๗	๑	๐	๑๕๑	๔.๖๐	๐.๖๑	๙๑.๙๒	พึงพอใจ/ เชื่อมั่นมาก ที่สุด	
										๔.๖๐	๙๑.๙๒	พึงพอใจ/ เชื่อมั่นมาก ที่สุด

จากตารางที่ ๘.๑ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒ ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด

#### ตอนที่ ๙ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

##### ๙.๑ คำชมเชยจากผู้ตอบแบบสอบถาม

- อาจารย์ให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขปัญหาได้ดีมาก
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการติดตามงาน และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
- การให้บริการของหน่วยงานให้บริการรวดเร็วทันใจ
- ระบบออนไลน์มีคู่มือการใช้งานให้ศึกษาก่อน
- การชี้แจงงานส่งเสริม ทำให้พื้นที่ดำเนินงานได้สะดวก
- ให้บริการได้ดี พุดจาสุขภาพ
- มีการติดตามผู้รับบริการ แจ้งให้ทราบขั้นตอนว่าอยู่ในขั้นตอนใด

##### ๙.๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เสนอให้ สสจ.สมุทรปราการ ประสานข้อมูลกับ ศบส.๖ เพื่อไม่ให้ผู้ประกอบการทำงานซ้ำซ้อน อาจช่วยลดขั้นตอนของ จนท.ในการปฏิบัติงาน
- อยากให้การบริการสอบเทียบเพิ่มจำนวนวัน
- ควรมีช่องทางการตอบคำถามให้เขต ๑-๑๒ ในการทำงาน เป็นการเฉพาะ
- มาตรฐานบางข้อที่เราเอาของคนอื่นมาตรวจเช่นจากต่างประเทศควรปรับให้เข้ากับบริบทของแต่ละที่

- มีเครื่องมือบางอย่างไม่พอเพียงต่อการสอบเทียบ บางอย่างสอบเทียบไม่ได้
- ยากให้มีราคาที่ยืดหยุ่นพอที่มีปัญหาการเงิน
- ความรู้ข้อมูลบนเว็บไซต์ศูนย์ให้ครบถ้วนและเข้าถึงง่าย
- ความรู้คู่มือที่ใช้ในการดำเนินงานและติดต่อสอบถาม
- การฝึกงานหรือประสานงานยังขาดความต่อเนื่อง

#### ตอนที่ ๑๐ แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖

จากการสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ยังมีความไม่พึงพอใจและความไม่เชื่อมั่นต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในเรื่องการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และการไม่ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (คู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น การทำงานซ้ำซ้อน การใช้ระบบตรวจมาตรฐานให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ การพัฒนาการบริการด้านข้อมูล กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่างๆ และสนับสนุนการสร้างเครือข่ายแบบเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

##### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน โดยควรจัดทำคู่มือในการให้บริการในด้านต่างๆ เช่น คู่มือการดำเนินงาน คู่มือรับเรื่องร้องเรียน คู่มือระบบมาตรฐานบริการสุขภาพ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

##### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องความรู้ ความสามารถในการให้บริการ โดยการจัดให้มีการอบรม พัฒนาศักยภาพ ความรอบรู้ในการทำปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะต่างๆของบุคลากรให้มีความพร้อมต่องานบริการ ตลอดจนแก้ปัญหาต่างๆ แก่ผู้ให้บริการ อย่างมีผลประสิทธิผล

##### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และการไม่ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด โดยจัดให้มีการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ศูนย์ให้ดียิ่งขึ้น มีช่องทางการติดต่อ การอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ง่ายต่อการค้นหา นอกจากนี้ยังจัดให้มีคู่มือการดำเนินงานต่างๆในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้ตามระยะเวลา

##### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประกอบด้วย การทำงานซ้ำซ้อน จัดให้มีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างครอบคลุม ตามรายละเอียดหน้าที่ การใช้ระบบตรวจมาตรฐานให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยการปรับปรุงระบบมาตรฐานบริการสุขภาพให้เหมาะสมสำหรับพื้นที่ และการพัฒนาการบริการด้านข้อมูล กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่างๆ และสนับสนุนการสร้างเครือข่ายแบบเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ในด้านกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่างๆ ประกาศบนเว็บไซต์ศูนย์ฯให้ผู้ให้บริการทราบ



ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ  
ต่องานบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6**

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6 เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- สถานพยาบาลภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- ภาควิชาหรือหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- หน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- ผู้รับผิดชอบเครื่องมือแพทย์สถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในสถานพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- บุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6
- หน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- ผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- ประชาชนทั่วไป

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

2.1 งานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

- การบริการทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์
- การพัฒนาศักยภาพการทดสอบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์
- การตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ในโรงพยาบาล
- การให้คำปรึกษาการอำนวยความสะดวกก่อสร้าง

- การควบคุมงานก่อสร้าง
- ข้อมูลด้านอาคารและสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล
- การออกแบบปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข
- การได้มาของเครื่องมือแพทย์

## 2.2 งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

- การอนุญาตเปิดสถานประกอบกิจการ
- การเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ (คลินิกและโรงพยาบาลเอกชน, สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ)
- การให้คำปรึกษางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
- การจัดการข้อร้องเรียนด้านระบบบริการสุขภาพ
- การส่งเสริม พัฒนาเพื่อยกระดับสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

## 2.3 งานภาคประชาชน

- การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย
- การส่งเสริมและประเมินตำบลจัดการคุณภาพชีวิต
- ผลการประเมินตำบลจัดการคุณภาพชีวิต
- การส่งเสริมชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ รพ.สต.
- ผลการประเมินชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ
- การเฝ้าระวังเตือนภัยด้านสุขภาพ

## 2.4 งานประเมินผลการดำเนินงาน

- ผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการ
- การบังคับใช้กฎหมายด้านระบบบริการสุขภาพ
- การส่งเสริมมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (9 ด้าน)
- ผลการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (9 ด้าน)
- การบริการวิชาการ วิชาชีพเฉพาะด้านระบบบริการสุขภาพ
- การพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านระบบบริการสุขภาพ
- การพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการทดสอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์
- การบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินด้านระบบบริการสุขภาพ
- นวัตกรรมด้านระบบบริการสุขภาพ
- การประเมินมาตรฐาน เทคโนโลยีด้านระบบบริการสุขภาพ
- องค์ความรู้ด้านระบบบริการสุขภาพ

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ที่ตั้งหน่วยงาน (ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6)
- ระบบออนไลน์ (โปรตระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website)
- อื่น ๆ (โปรตระบุ:.....)

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ** (ทำเครื่องหมายแหวะหนึ่งช่องเท่านั้น)

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านเข้าไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ 4

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก					
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับ ประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน					
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ					
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และ พร้อมที่จะให้บริการ					
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม)					

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)					
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.3 ความสะอาดของสถานที่					
3.4 ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว					
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*					

\*หมายเหตุ : หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4

#### 4. ความไม่พึงพอใจ

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจ

##### 4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
- มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

##### 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ
- มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้นคำแนะนำและช่วย

แก้ปัญหาได้เหมาะสม)

##### 4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ความสะอาดของสถานที่
- ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว
- การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)**

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ 2

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 ได้รับการที่เสมอภาค					
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน					
1.3 ได้รับการตามที่ต้องการ					
1.4 ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือ สำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)					
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ					

## 2. ความไม่เชื่อมั่น

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่เชื่อมั่น

ได้รับบริการที่เสมอภาค

เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน

ได้รับบริการตามที่ต้องการ

ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)

การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ

## 3. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

.....

.....

.....

## ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน					

\*\*\*\*\*

