



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support



ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน

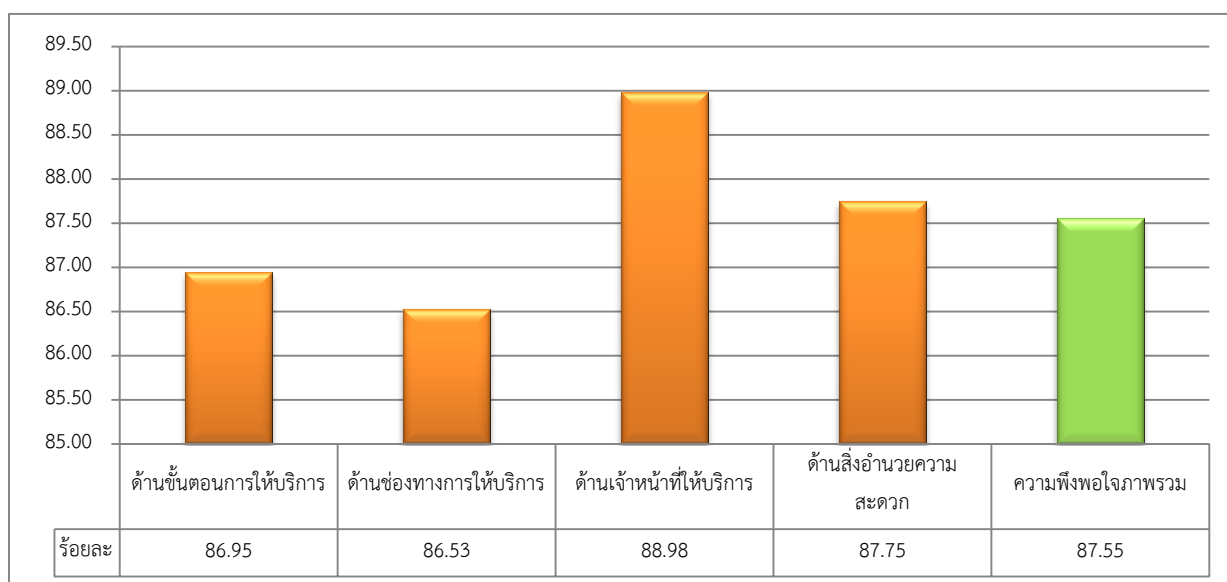
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



บทสรุปผู้บริหาร

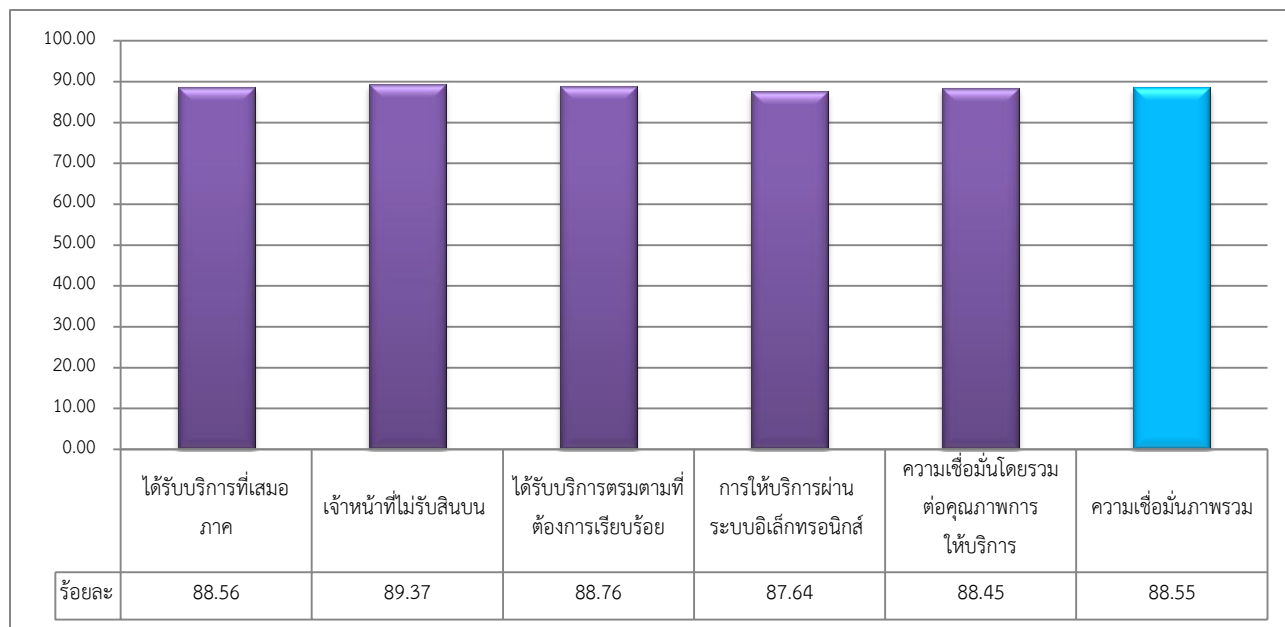
การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น จำแนกการประเมินออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนที่ 2 ประเมินผลความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ และ ส่วนที่ 3 ประเมินผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ผ่านเกณฑ์ในภาพรวม โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ และตอบแบบประเมินผ่านระบบออฟไลน์

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม



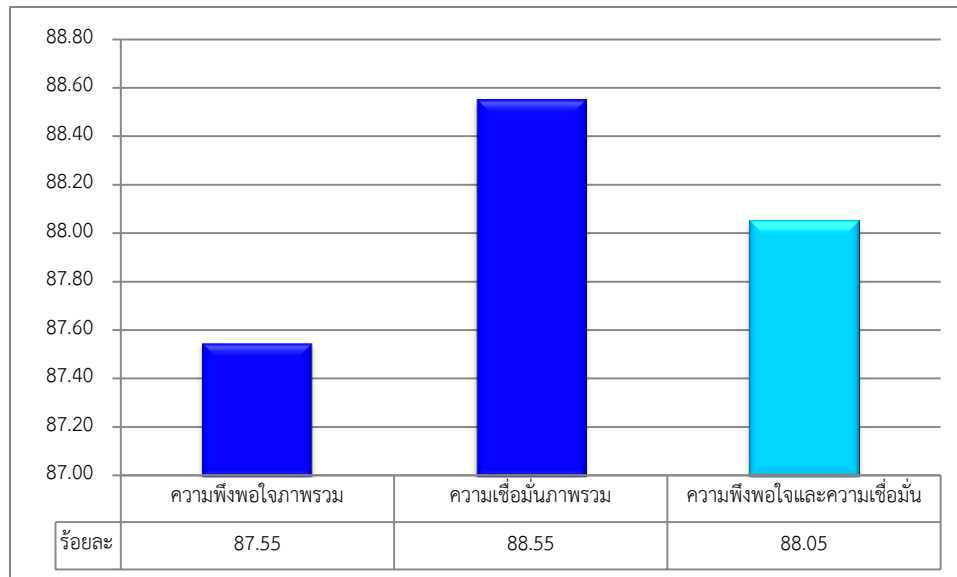
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.55 และมีความพึงพอใจในรายด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.98 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจร้อยละ 87.75 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 86.95 และในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 86.53 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม



ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในภาพรวม อยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.55 โดยในแต่ละด้านมีความเชื่อมั่น ด้านเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือร้อยละ 89.37 รองลงมาคือ ด้านได้รับการบริการตามที่ต้องการเรียบร้อย มีความเชื่อมั่นร้อยละ 88.76 ด้านได้รับการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นร้อยละ 88.56 ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ มีความเชื่อมั่นร้อยละ 88.45 ด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความเชื่อมั่นร้อยละ 87.64 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการที่ผ่านเกณฑ์ในภาพรวม



ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ร้อยละ 88.05 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 87.55 และมีความเชื่อมั่นร้อยละ 88.55 แสดงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการสำรวจพบว่า จุดเด่นของการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส

จุดอ่อนที่พบคือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการรวมถึงที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การติดต่อประสานงานทางหนังสือราชการมีความยุ่งยาก ลำช้า และมีช่องทางการติดต่อหรือประสานงานน้อย

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์การในปีต่อไป

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามออนไลน์ สำคัญในการประเมิน มีดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการตามภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนากรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หากมีข้อบกพร่องประการใดต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ตุลาคม 2567

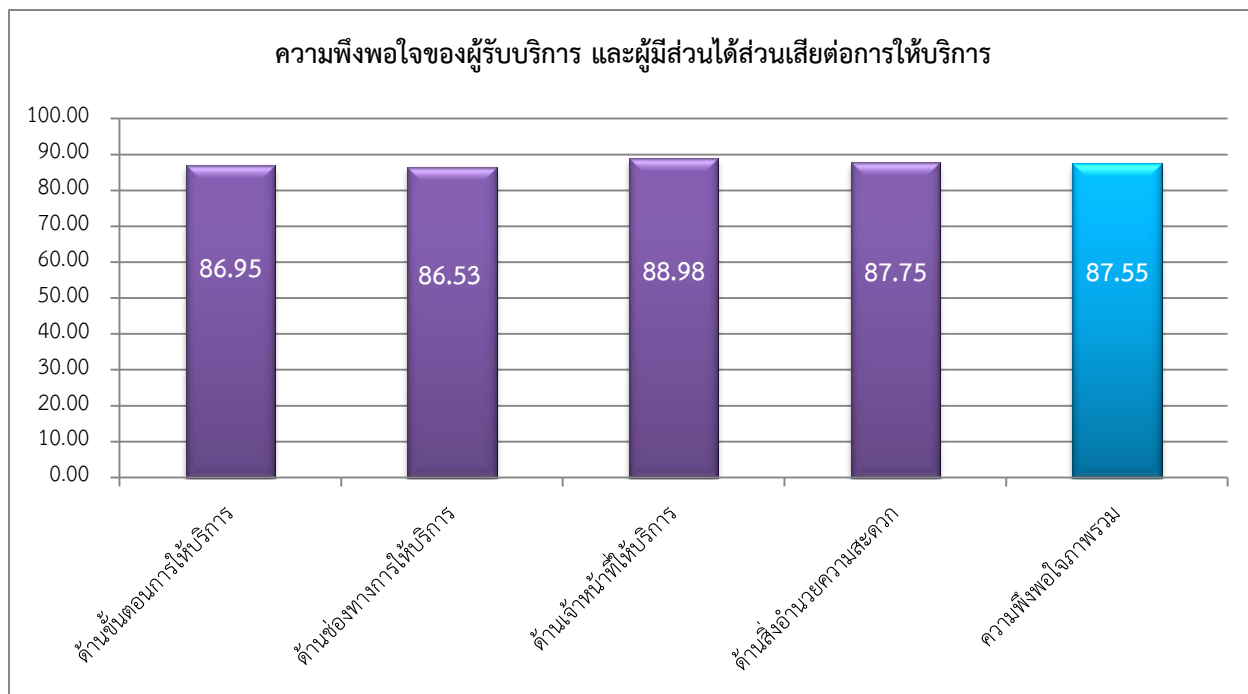
สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ	1
ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	3
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพภาพรวม	5
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในภาพรวม	10
การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาค	11
ภาคผนวก	15

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความ
เชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและนำผลที่ได้จาก
การประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น จำแนกการประเมินออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1
ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่วนที่ 2 ประเมินผลด้านความเชื่อมั่น
ต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพภาพรวม

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ รายด้าน



จากแผนภูมิที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรม สนับสนุนบริการสุขภาพ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 87.55 และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 88.95 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.75 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 86.95 และด้านช่องทางการ ให้บริการ ร้อยละ 86.53 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ผลการวิเคราะห์ ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกรายข้อ ดังนี้ 1) ได้รับการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน 2) เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบนของขวัญ ฯลฯ 3) ได้รับการที่ตรงตามที่ต้องการเรียบร้อย 4) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย และ 5) ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีเกณฑ์การประเมินความเชื่อมั่น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

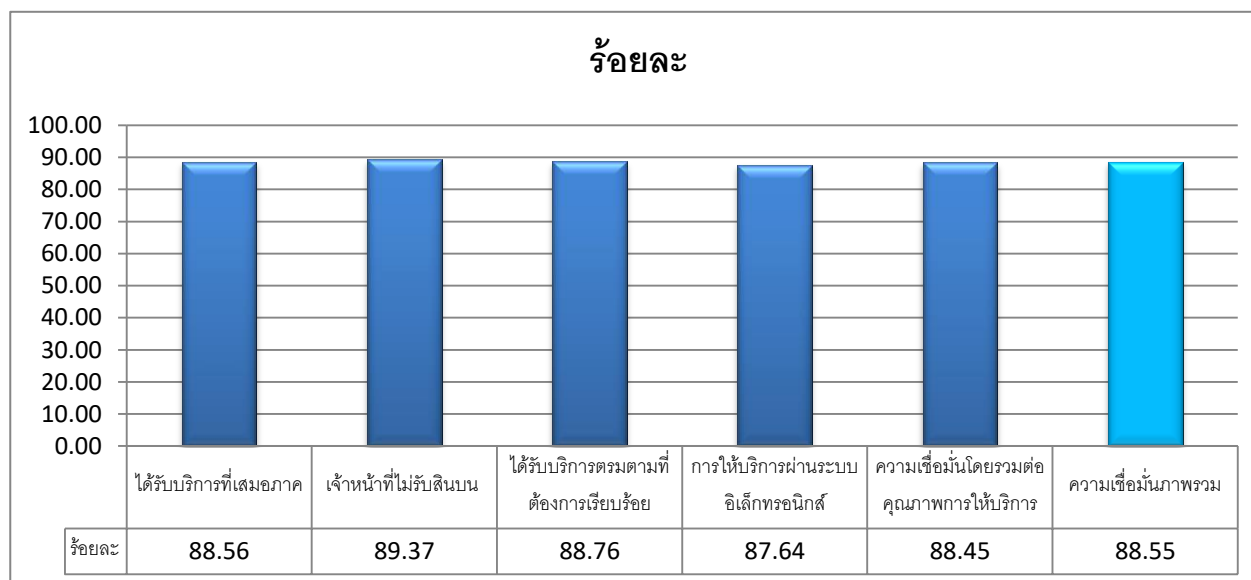
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลำดับ	กระบวนการ	ร้อยละ	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1	ได้รับการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	88.56	4.58	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ของขวัญ ฯลฯ	89.37	4.58	มากที่สุด
3	ได้รับการที่ตรงตามที่ต้องการเรียบร้อย	88.76	4.58	มากที่สุด
4	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย	87.64	4.57	มากที่สุด
5	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	88.45	4.57	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นภาพรวม		88.05	4.58	

แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ รายด้าน



จากแผนภูมิที่ 2 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) ร้อยละ 88.55 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ของขวัญ ฯลฯ มากที่สุด ร้อยละ 89.37 รองลงมาคือ ได้รับบริการตรงตามที่ต้องการเรียบร้อย ร้อยละ 88.76 มีความเชื่อมั่นในการได้รับบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 88.56 มีความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 88.45 และ 4. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย ร้อยละ 87.64 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปี 2567 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น	ร้อยละ	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ	87.55	4.51	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการฯ	88.55	4.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการฯ	88.05	4.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.05 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานมีการให้บริการที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ เข้าถึงง่าย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตารางที่ 4 ผลสำรวจและข้อเสนอแนะในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจ (ร้อยละ)	ข้อเสนอแนะในการให้บริการ
1	สำนักงานเลขานุการกรม	88.04	- ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง - อุปกรณ์ที่เป็นส่วนกลางควรปรับปรุง เช่น โต๊ะเก้าอี้ ในห้องประชุม - รอคิวนาน - เพิ่มช่องทางติดต่อมากขึ้น - ที่จอดรถไม่เพียงพอ
2	กองกฎหมาย	85.93	- สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการไม่เพียงพอ - ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ

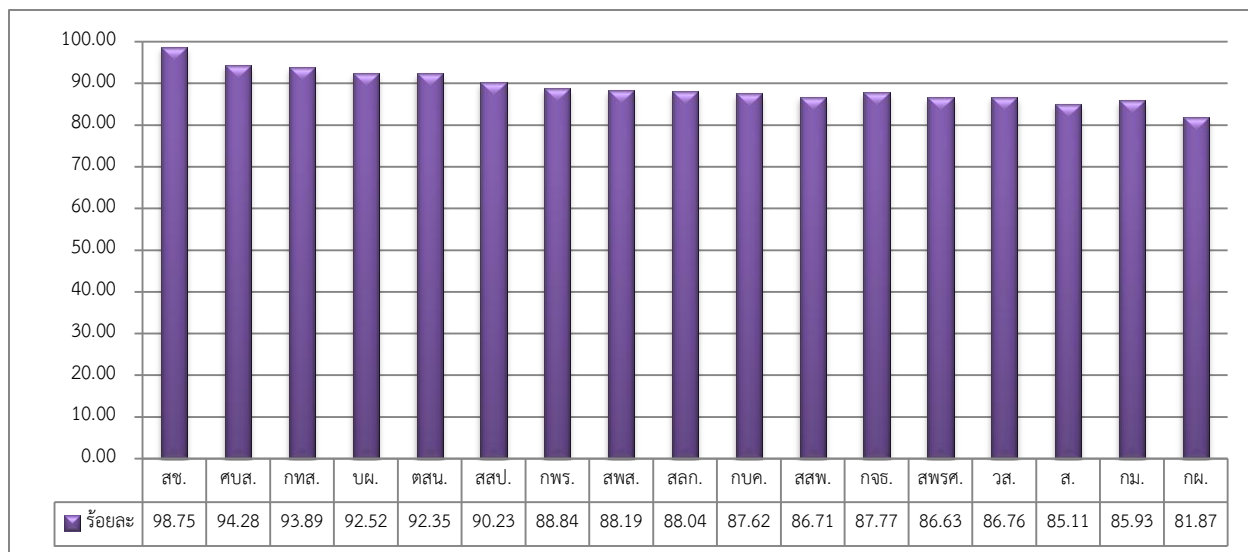
ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจ (ร้อยละ)	ข้อเสนอแนะในการให้บริการ
3	กองแบบแผน	92.52	■ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ■ ขั้นตอนในการตอบเอกสาร ยุ่งยากและใช้เวลานาน
4	กองวิศวกรรมการแพทย์	86.76	■ กำหนดเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน ■ ความเร็วในการออกผลประเมิน
5	กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	88.19	■ - ไม่มี -
6	กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	86.63	■ กระจายชำระในห้องน้ำหญิงไม่เพียงพอ ■ ระบบการสอบถามออนไลน์ไม่เสถียร ■ มีช่องทางการติดต่อที่ยุ่งยาก ■ ติดต่อสอบถามข้อมูลลำบาก ไม่มีคนรับสายและให้ข้อมูลได้
7	กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	98.75	■ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก
8	กองสุขศึกษา	85.11	■ - ไม่มี -
9	กลุ่มตรวจสอบภายใน	92.35	■ บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบภายใน
10	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	88.84	■ - ไม่มี -
11	กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	93.89	■ - ไม่มี -
12	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล		■ - ไม่มี -
13	กลุ่มแผนงาน	87.62	■ เจ้าหน้าที่บางคนใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการติดตามงาน
14	กลุ่มงานจริยธรรม	87.77	■ - ไม่มี -
15	สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมกรรมการแพทย์ครบวงจร	86.71	■ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อหรือประสานงานน้อย
16	ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ	94.28	■ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ■ ลดเวลาในการดำเนินการ

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจ (ร้อยละ)	ข้อเสนอแนะในการให้บริการ
17	สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	90.23	■ มีความล่าช้าในการจัดส่งเอกสาร อยากให้ทำเป็นออนไลน์ ■ ลดขั้นตอนเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติ ■ อยากให้มีระบบเช็คสถานะเอกสาร ■ ที่จอดรถไม่เพียงพอ
18	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคเหนือ	86.25	■ - ไม่มี -
19	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคกลาง	88.33	■ ปรับปรุงความเร็วในการส่งเอกสาร ■ ออกใบอนุญาตล่าช้า ■ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ■ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอและไม่พร้อมต่อการให้บริการ
20	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87.60	■ - ไม่มี -
21	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคใต้	83.97	■ - ไม่มี -
22	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์	85.31	■ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ
23	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี	91.92	■ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ■ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอและไม่พร้อมต่อการให้บริการ
24	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น	87.20	■ - ไม่มี -
25	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	85.28	■ - ไม่มี -

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจ (ร้อยละ)	ข้อเสนอแนะในการให้บริการ
26	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ชายแดนใต้ จังหวัดยะลา	86.82	■ การเดินทางไม่สะดวก ■ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ■ ควรมีการลงพื้นที่เพื่อพบปะ และให้ความรู้ในชุมชนบ่อยๆ
27	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	85.03	■ กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ วิธีปฏิบัติบางอย่างยังไม่ชัดเจน ■ ความชัดเจนของรายละเอียดเอกสารที่ใช้ประกอบในการขออนุญาต ■ หนังสือราชการออกช้า ■ ระบบการทำงานไม่รวดเร็ว ■ ให้คำอธิบายไม่ชัดเจน
28	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2	90.10	■ การประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ครอบคลุม
29	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3	86.12	■ - ไม่มี -
30	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	87.61	■ ปรับปรุงความเร็วในการส่งเอกสาร
31	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5	86.82	■ ระยะเวลาในการให้บริการ
32	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6	85.02	■ ความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ
33	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7	87.95	■ ขอให้ตอบเอกสารโดยเร็วและตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ■ เพิ่มช่องทางการให้บริการ
34	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8	86.54	■ การแนะนำขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจน ■ ความไม่ต่อเนื่องในการประสานงาน ■ ผู้รับบริการไม่ได้คำตอบที่ชัดเจน
35	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9	96.35	■ บ่อยครั้งที่ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยรับสายเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ

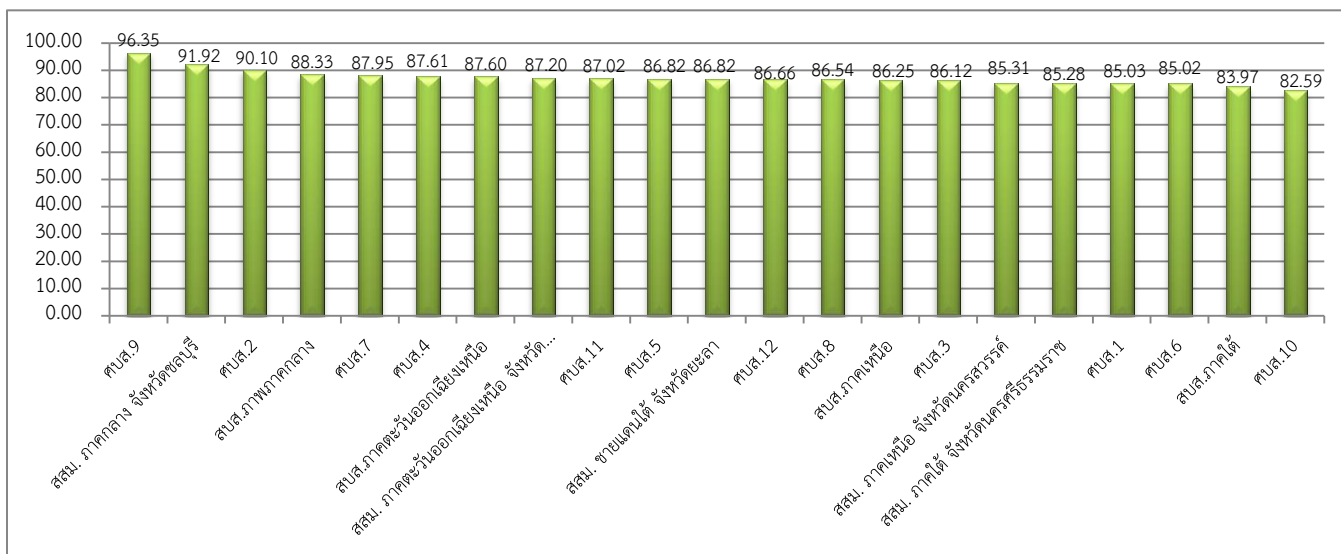
ลำดับ	หน่วยงาน	ผลสำรวจ (ร้อยละ)	ข้อเสนอแนะในการให้บริการ
36	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10	82.59	■ ช่องทางการให้บริการไม่ครอบคลุม ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร
37	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11	87.02	■ เอกสารตอบรับระหว่างโรงพยาบาลและศูนย์บริการ มีความซ้ำซ้อน ■ แบบการขอขึ้นทะเบียนไม่ระบุผู้ประสานงานติดต่อสื่อสารยาก ■ การชี้แจงทางด้านของ HS4 ไม่มีความชัดเจน ■ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
38	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12	86.66	■ มาตรการและการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ■ การตอบกลับล่าช้า ■ ลดเวลาการตรวจสอบเอกสาร การให้ข้อเสนอแนะ ■ การให้บริการไม่ครอบคลุมตามความต้องการ ■ สถานที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ ไม่เพียงพอ

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในภาพรวม



จากแผนภูมิที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง (17 หน่วยงาน) ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.15 โดยมีหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ร้อยละ 98.75 รองลงมา คือ ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ ร้อยละ 94.28 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการกรม ร้อยละ 93.89 กองแบบแผน ร้อยละ 92.52 และกลุ่มตรวจสอบภายใน ร้อยละ 92.35 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงานส่วนภูมิภาค ในภาพรวม



จากแผนภูมิที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงานส่วนภูมิภาค (21 หน่วยงาน) ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.17 โดยมีหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น มากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9 ร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ร้อยละ 91.92 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 ร้อยละ 90.10 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคกลาง ร้อยละ 88.33 และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7 ร้อยละ 87.95 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาค

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคทั้ง 4 ภาค มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคเหนือ

ลำดับ	หน่วยงาน	ร้อยละ	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น
1	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคเหนือ	86.25	4.46	มากที่สุด
2	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	85.03	4.41	มากที่สุด
3	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2	90.10	4.61	มากที่สุด
4	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3	86.12	4.45	มากที่สุด
5	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์	85.31	4.42	มากที่สุด
ภาพรวม		86.56	4.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคเหนือ ในภาพรวม มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 86.56 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานภายใต้การกำกับ พบว่า มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.10 รองลงมาคือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคเหนือ ร้อยละ 86.25 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3 ร้อยละ 86.12 4. ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ ร้อยละ 85.31 และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ร้อยละ 85.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคกลาง

ลำดับ	หน่วยงาน	ร้อยละ	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น
1	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคกลาง	88.33	4.54	มากที่สุด
2	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	87.61	4.51	มากที่สุด
3	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5	86.82	4.48	มากที่สุด
4	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6	85.02	4.41	มากที่สุด
5	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี	91.92	4.68	มากที่สุด
ภาพรวม		87.94	4.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุน
บริการสุขภาพภาคกลาง ในภาพรวม มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$) คิดเป็น
ร้อยละ 87.94 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานภายใต้การกำกับ พบว่า มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการ
ให้บริการของศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี มากที่สุด ร้อยละ 91.92 รองลงมาคือ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคกลาง ร้อยละ 88.33 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 ร้อยละ 87.61 ศูนย์
สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 ร้อยละ 86.82 และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6 ร้อยละ 85.02 จากมากไปน้อย
ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ	หน่วยงาน	ร้อยละ	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น
1	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	87.60	4.51	มากที่สุด
2	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7	87.95	4.52	มากที่สุด
3	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8	86.54	4.47	มากที่สุด
4	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9	96.35	4.86	มากที่สุด
5	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10	82.59	4.31	มากที่สุด
6	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น	87.20	4.49	มากที่สุด
ภาพรวม		88.04	4.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุน
บริการสุขภาพภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =
4.53) คิดเป็นร้อยละ 88.04 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานภายใต้การกำกับ พบว่า มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่น
ต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9 มากที่สุด ร้อยละ 96.35 รองลงมาคือ ศูนย์สนับสนุนบริการ
สุขภาพที่ 7 ร้อยละ 87.95 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 87.60 ศูนย์พัฒนาการ
สาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 87.20 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8
ร้อยละ 86.54 และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10 ร้อยละ 82.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคใต้

ลำดับ	หน่วยงาน	ร้อยละ	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น
1	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคใต้	83.97	4.37	มากที่สุด
2	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11	87.02	4.49	มากที่สุด
3	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12	86.66	4.47	มากที่สุด
4	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	85.28	4.42	มากที่สุด
5	ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ชายแดนใต้ จังหวัดยะลา	86.82	4.48	มากที่สุด
ภาพรวม		85.95	4.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคใต้ ในภาพรวม มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 85.95 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานภายใต้การกำกับ พบว่า มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 ร้อยละ 87.02 รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานชายแดนใต้ จังหวัดยะลา ร้อยละ 86.82 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12 ร้อยละ 86.66 ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ร้อยละ 85.28 และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพภาคใต้ ร้อยละ 83.97 ตามลำดับ

ภาคผนวก

ข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามกระบวนการหลักของ.....หน่วยงาน.....
ณ วันที่ ๒๕๖๖

ภารกิจหน่วยงาน	กระบวนการหลัก	กลุ่มผู้รับบริการ (Customer)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)
๑.	๑. ๒.	๑. ๒.	๑. ๒.
๒.	๑.	๑. ๒.	๑.
๓.	๑. ๒.	๑. ๒.	๑. ๒.
๔.	๑.	๑. ๒.	๑.

(.....)
ผู้อำนวยการ.....



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

แบบฟอร์มที่ 2

**แบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน**

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน
เพื่อให้หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ☐ ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล)
- ☐ ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น คลินิก)
- ☐ ผู้ประกอบโรคศิลปะ 9 สาขา 3 ศาสตร์ (โปรดระบุ: เช่น สาขากายอุปกรณ์)
- ☐ ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น นวดเพื่อสุขภาพ)
- ☐ ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง)
- ☐ อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ (โปรดระบุ: เช่น สสจ. อปท.)
- ☐ ประชาชนทั่วไป
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ☐ การขออนุญาตเปิดกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล)
- ☐ การขออนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล)
- ☐ การขออนุญาตดำเนินการสถานพยาบาล (โปรดระบุ: เช่น โรงพยาบาล)
- ☐ การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบโรคศิลปะ 9 สาขา 3 ศาสตร์ (โปรดระบุ: เช่น สาขากายอุปกรณ์)
- ☐ การขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น สปา)
- ☐ การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น นวดเพื่อสุขภาพ)
- ☐ การขออนุญาตดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น สปา)
- ☐ การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น นวดเพื่อสุขภาพ)
- ☐ การขึ้นทะเบียนผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (โปรดระบุ: เช่น สปา)
- ☐ ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
- ☐ การรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
- ☐ การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย
- ☐ การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ
- ☐ ขอรับข้อมูลข่าวสาร
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใดของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ☐ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ☐ ณ หน่วยงาน (ชื่อของหน่วยงาน)
- ☐ โทรศัพท์เบอร์ตรงของหน่วยงาน หรือ โทร. 0 2193 7000
- ☐ ระบบออนไลน์ของหน่วยงาน (โปรดระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website, Line, E-mail, Facebook)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น)

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

- คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจที่สุด
- คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน					
1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
1.3 มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน					
1.4 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2.2 มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ เป็นต้น					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.3 มีการบริการด้วยคำพูดสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี					
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น					
3.5 ให้บริการด้วยความตั้งใจต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีช่องทางการให้บริการ สะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
4.2 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ					
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์					
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นต้น					
4.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

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

รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					
1. ได้รับบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
2. เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ของขวัญ ฯลฯ					
3. ได้รับบริการตรงตามที่ต้องการเรียบร้อย					
4. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย					
5. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					

ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ปรับปรุง ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2566
 สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

- ☐ รอบ ๕ เดือน
- ☐ รอบ ๑๑ เดือน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ต่อการให้บริการของหน่วยงาน

หน่วยงาน

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน.....ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ.....

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามแบบสอบถามที่กำหนด ตอนที่ ๑ ๒ และ ๓ แบบฟอร์มที่ ๑)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ

๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

๑.๓ ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ (รอบ ๕, ๑๑ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจ										
๑										
๒										
...										
สรุปผลรวม										

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ ๕, ๑๑ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ										
๑										
๒										
...										
สรุปผลรวม										

เกณฑ์การประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๔ สรุปผลรวมการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ผ่านเกณฑ์ของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน (รอบ ๕, ๑๑ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๑	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น									
รวม										

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

ปัญหาในการใช้บริการ

.....

.....

.....

๓. สิ่งที่จะพัฒนาและแนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๑๑ เดือน

๑).....

.....

๒).....

.....

๓).....

.....

๔).....

.....

แผนพัฒนางานด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รอบ ๑๑ เดือน

เป้าหมาย การพัฒนา	กิจกรรมการดำเนินการ	แผนการดำเนินงาน รอบ ๑๑ เดือน						ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ								
(ด้านขั้นตอนการให้บริการ,ด้าน ช่องทางการให้บริการ,ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก)	๑.....							
๒. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ								
(.....)	๑.....							
	๒.....							

(.....)
ผู้อำนวยการ.....

- ตัวอย่าง -

แผนพัฒนางานด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รอบ ๑๑ เดือน

เป้าหมายการพัฒนา (ระบุจากปัญหาที่ต้องการแก้ไข)	กิจกรรมการดำเนินการ	แผนการดำเนินงาน รอบ ๑๑ เดือน						ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ								
๑.๑ พัฒนาความรู้ในการให้ ข้อมูลให้มีความถูกต้อง แม่นยำ	๑. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี ความรู้ ความสามารถ ทักษะต่างๆ ในการ ให้บริการให้มากยิ่งขึ้น		←→	→				คุณตั้งใจ
๒. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ								
๒.๑ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรม กฎระเบียบวินัย และหลักจริยธรรม ข้าราชการที่ดี	๑. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบวินัยต่างๆ	←→	→					คุณวินัย
	๒.....							

(.....)

ผู้อำนวยการสำนัก/กอง

รายงานผลตามแผนพัฒนางานด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รอบ ๑๑ เดือน

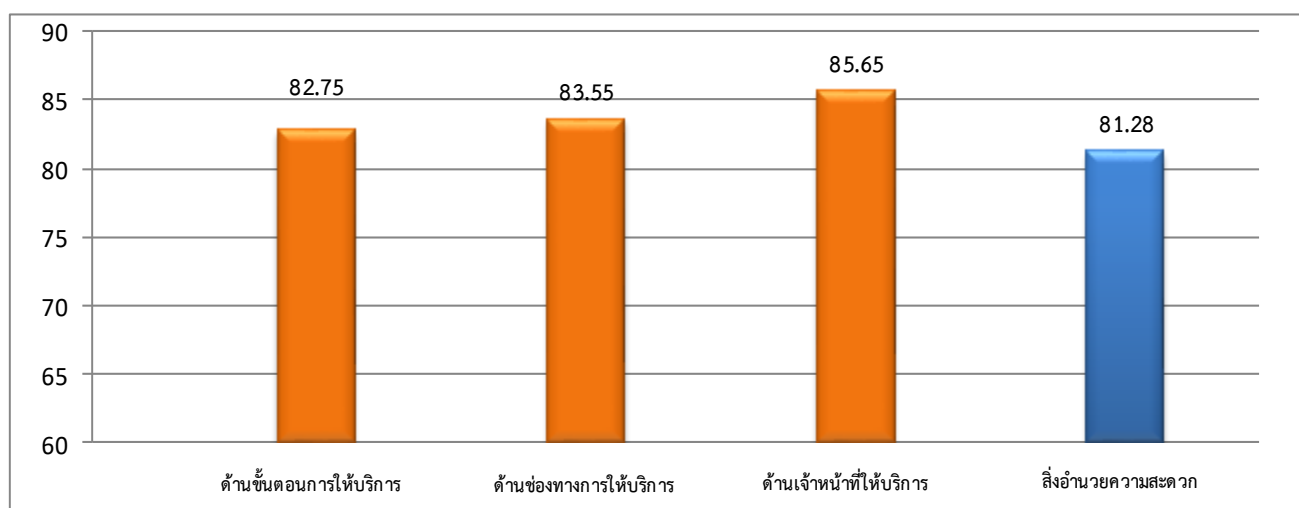
เป้าหมายการพัฒนา	แผนพัฒนางาน	ผลการพัฒนางาน	ผู้รับผิดชอบ
๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
(ด้านขั้นตอนการให้บริการ,ด้านช่องทางการให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	๑..... ๒.....	๑..... ๒.....	
๒. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ			
(.....)	๑..... ๒.....	๑..... ๒.....	

(.....)
ตำแหน่ง.....
ผู้รายงาน

บทสรุปผู้บริหาร

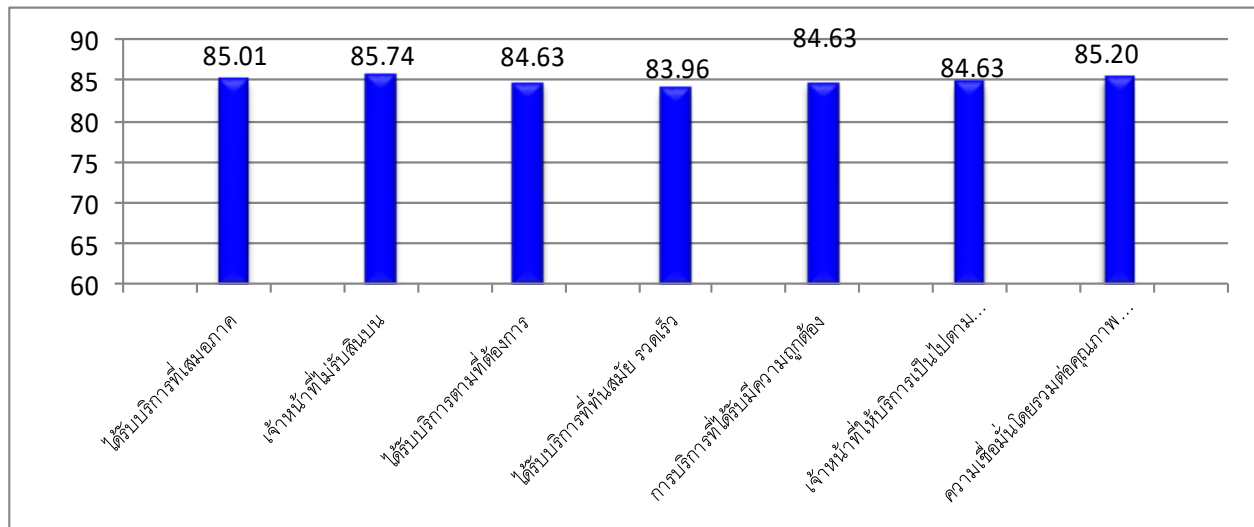
การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ.....
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ..... มีวัตถุประสงค์ซึ่งจำแนกการประเมิน
 เป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนที่ 2 ประเมินผลความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
 ต่อการให้บริการ ส่วนที่ 3 ประเมินผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ผ่านเกณฑ์ในภาพรวม กลุ่มเป้าหมายของ
 การประเมิน คือผู้รับบริการของ..... ประกอบด้วย.....
 โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ และตอบแบบประเมินผ่านระบบออฟไลน์

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ..... พบว่า ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ โดยในแต่ละรายด้านมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่
 ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือร้อยละ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่
 ร้อยละ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม



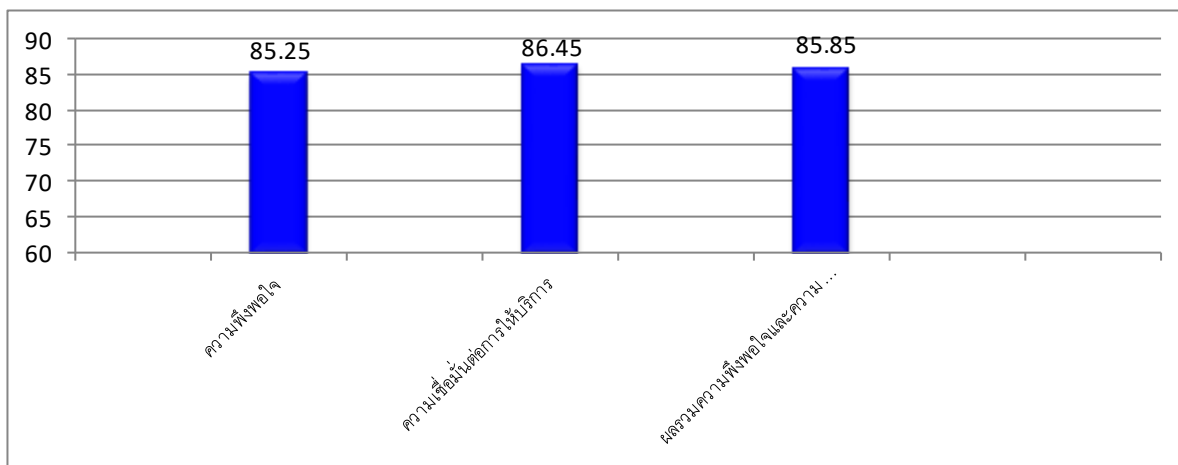
ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ..... พบว่าผลความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการที่ผ่านเกณฑ์ในภาพรวม



ผลสรุปการประเมินจากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี พบว่าร้อยละ โดยจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ แสดงถึง.....

จากผลการสำรวจพบว่า จุดเด่นของการให้บริการคือ จุดอ่อนที่พบคือ

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์กรในปีต่อไป

