



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

ผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ 2564

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2564 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมิน ได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้ให้บริการร้านนวด สปา คลินิก สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน ประชาชนและภาคีเครือข่าย โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 538 คน ในการประเมิน ประกอบด้วยด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการปฏิบัติงานในการให้บริการเพื่อตอบสนองตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในการให้บริการตามภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนากรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หากมีข้อบกพร่องประการใดต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตุลาคม 2564

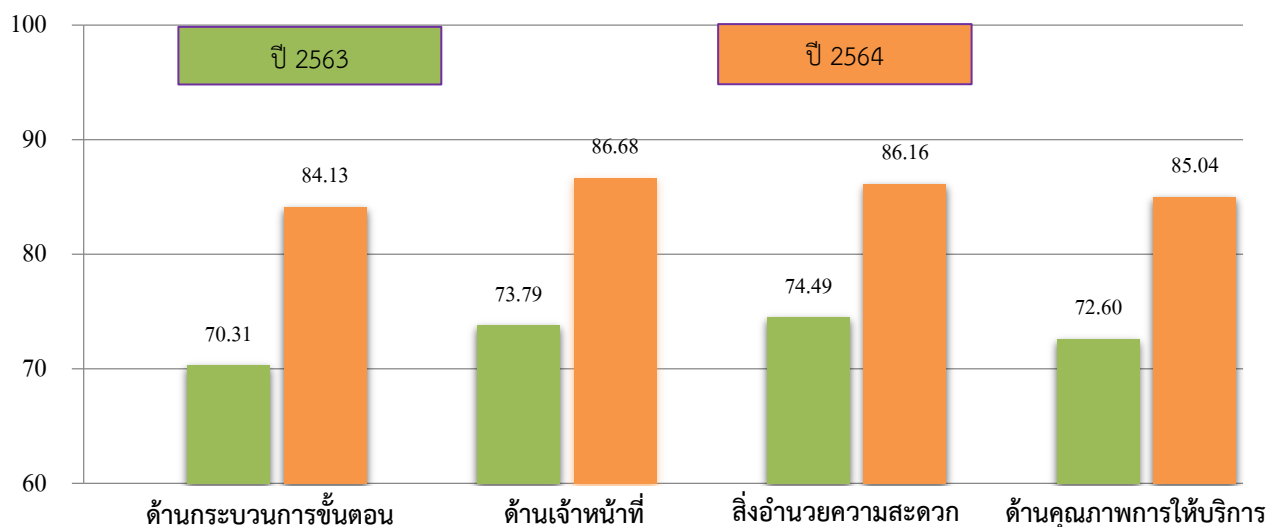
สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก - ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	3
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	7
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	10
ภาคผนวก	11
แบบสอบถาม	

บทสรุปผู้บริหาร

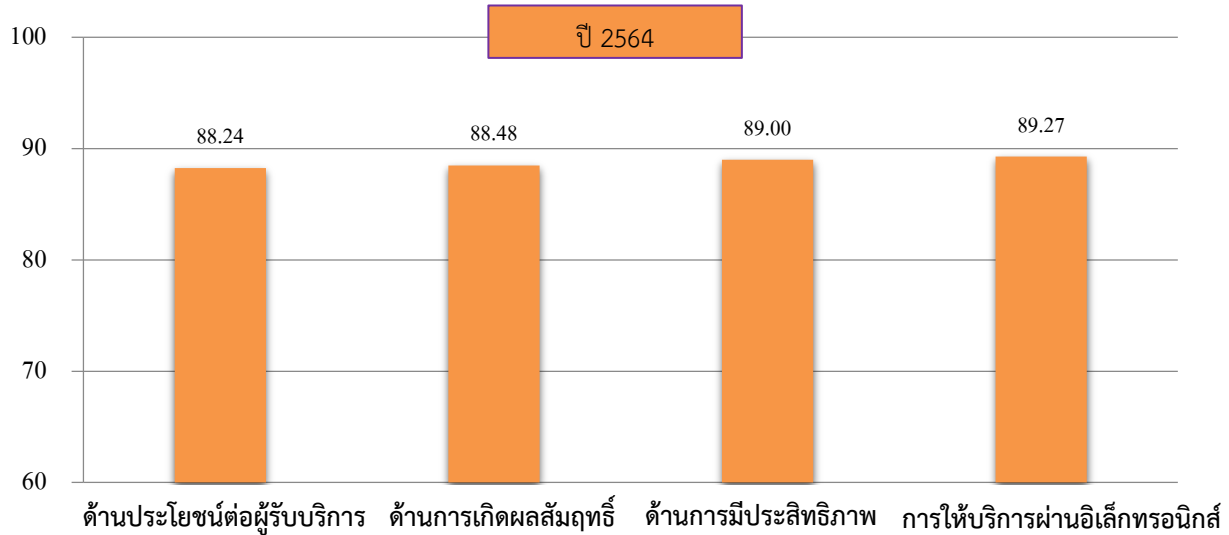
การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจำแนกการประเมินเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ส่วนที่ 2 ประเมินผลความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมฯ กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือผู้รับบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้ให้บริการร้านนวดสปา คลินิก สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 538 คน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจภาพรวม (พึงพอใจมาก 85.50%)



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่าผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 85.50 (ปี 2563 ร้อยละ 72.80) โดยในแต่ละด้าน มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากปี 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจเพิ่มจากปี 2563 มากที่สุด คือร้อยละ 86.67 จากร้อยละ 73.79 ในปี 2563 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 86.16 จากปี 2563 ร้อยละ 74.49 ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 85.04 จากปี 2563 ร้อยละ 72.60 และในด้านการกระบวนการขั้นตอน มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ร้อยละ 84.13 จากร้อยละ 70.31 ในปี 2563

ส่วนที่ 2 ผลความเชื่อมั่นในภาพรวม (มีความเชื่อมั่นมาก 88.75%)



ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่าผลความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเชื่อมั่น เฉลี่ยร้อยละ 88.75 โดยด้านการการให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความเชื่อมั่นมากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ 89.27 รองลงมาคือด้านการมีประสิทธิภาพ สถานที่มีความเหมาะสมกับกิจกรรม มีความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 89.00 ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจภาครัฐ เจ้าหน้าที่มุ่งมั่น ยินดีให้บริการ มีความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 88.48 และด้านการเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 88.24 ในปี 2564

โดยจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการต่อบุคลากรในกรมฯ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก แสดงถึงบุคลากรมีการให้บริการที่ดี มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

จากผลการสำรวจพบว่า จุดเด่นของการให้บริการคือ มาตรฐานการทำงานที่ดี มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว จุดอ่อนที่พบคือ ด้านการเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ ในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการคือ การนำความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการมาปรับใช้ให้ดียิ่งขึ้นในด้านระบบงาน การให้ข้อมูลผู้เข้ารับบริการและสถานที่จอดรถ

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์การ ในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น



สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 538 คน จากแบบสอบถามพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

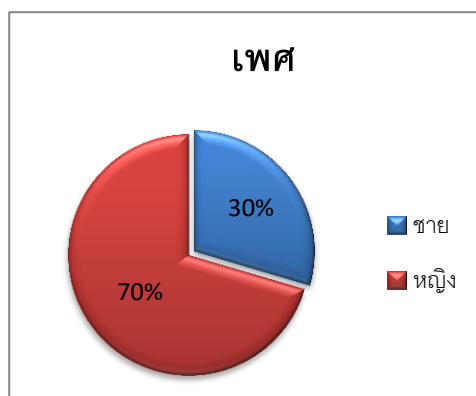
ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศ อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	159	29.55
หญิง	379	70.45
2.อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	47	8.74
25 - 35 ปี	189	35.13
35 - 45 ปี	153	28.44
46 ปีขึ้นไป	149	27.70

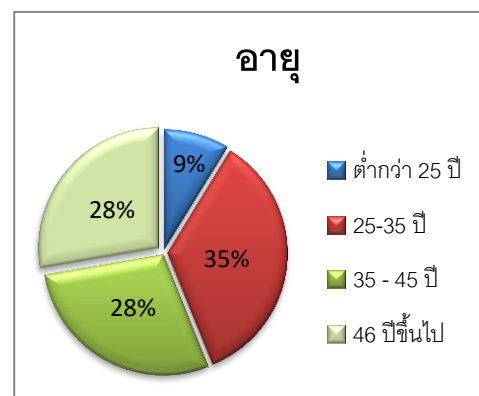
จากตารางที่ 1.1 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 70.45 และเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.13 รองลงมาอายุ 35 - 45 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 28.44 มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 8.74



แผนภูมิที่ 1 เพศ

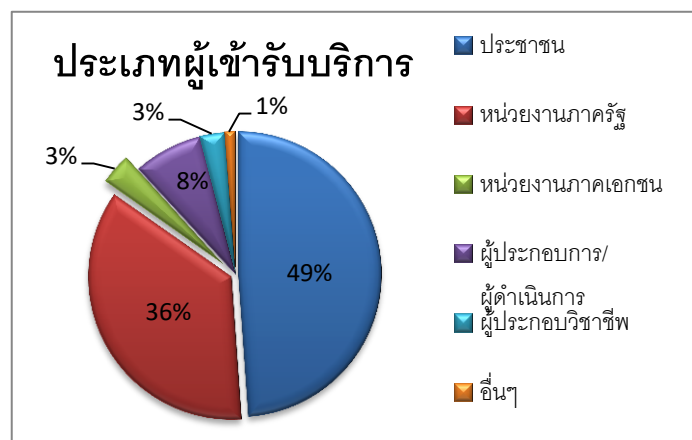


แผนภูมิที่ 2 อายุ

ตารางที่ 1.2 ตารางแสดงจำนวนร้อยละประเภทของผู้เข้าใช้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประเภทผู้ใช้งานเว็บไซต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาชน	263	48.88
หน่วยงานภาครัฐ	193	35.87
หน่วยงานภาคเอกชน	19	3.53
ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการ โรงพยาบาลเอกชน คลินิก และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	42	7.81
ผู้ประกอบการวิชาชีพ	15	2.79
อื่นๆ	6	1.12

จากตารางที่ 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการเป็นประชาชน จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 48.88 รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 193 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.87 และผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการ โรงพยาบาลเอกชน คลินิก และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81

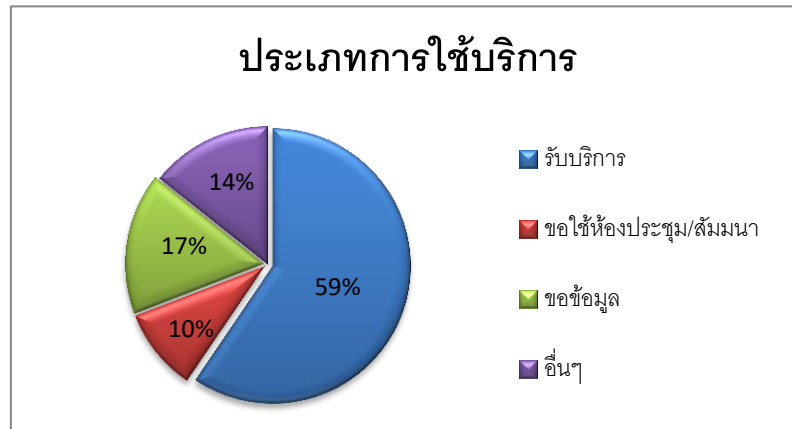


แผนภูมิที่ 3 ประเภทผู้เข้ารับบริการ

ตารางที่ 1.3 ตารางแสดงประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับบริการ	320	59.48
ขอใช้ห้องประชุม/สัมมนา	52	9.67
ขอข้อมูล	89	16.54
อื่นๆ	77	14.31

จากตารางที่ 1.3 พบว่า ผู้ใช้งานเว็บไซต์ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่การขออนุญาตประกอบกิจการ ประเภทต่างๆ เช่นการขออนุญาตโรงพยาบาลภาคเอกชนและคลินิก การขออนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้ให้บริการร้านนวด สปา และการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ เป็นจำนวน 320 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.48 รองลงมาคือขอข้อมูล จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 16.54 และ อื่นๆ จำนวน 77 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.31



แผนภูมิที่ 4 ประเภทการใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							3.71	0.98	84.13	ปานกลาง
1	อธิบายขั้นตอนการ ให้บริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	116 21.56%	222 41.45%	155 28.81%	23 4.28%	22 4.09%	3.72	0.98	84.39	มาก

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	106 19.70%	223 41.45%	159 29.55%	30 5.58%	20 3.72%	3.68	0.97	83.57	มาก
3	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	113 21%	209 38.85%	165 30.67%	31 5.76%	20 3.72%	3.68	0.99	83.53	ปานกลาง
4	ให้บริการด้วยความ เสมอภาคตามลำดับ ก่อน หลัง	123 22.86%	215 39.96%	159 29.55%	25 4.65%	16 2.97%	3.75	0.96	85.02	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							3.83	0.92	86.68	มาก
1	ให้บริการด้วยความ สุภาพ และเป็นกันเอง	124 23.05%	238 44.24%	140 26.02%	22 4.09%	14 2.6%	3.71	0.92	86.21	มาก
2	แต่งกายเหมาะสม มี บุคลิก และลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	132 22.86%	246 44.05%	134 25.09%	15 4.83%	11 3.16%	3.88	0.88	87.58	มาก
3	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ	123 22.86%	237 44.05%	135 25.09%	26 4.83%	17 3.16%	3.79	0.95	85.72	มาก
4	มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ ตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น	121 22.49%	239 44.42%	146 27.14%	16 2.97%	16 2.97%	3.80	0.92	86.10	มาก
5	มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	139 25.84%	240 44.61%	133 24.72%	13 2.42%	13 2.42%	3.89	0.90	87.81	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.81	0.90	86.16	มาก
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ เดินทางมารับบริการ	121 22.49%	227 42.19%	159 29.55%	18 3.35%	13 2.42%	3.79	0.91	85.80	มาก

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2	ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ	124 23.05%	220 40.89%	154 28.62%	22 4.09%	18 3.35%	3.76	0.96	85.24	มาก
3	คุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์	113 21%	246 45.72%	150 27.88%	14 2.6%	15 2.79%	3.80	0.90	85.91	มาก
4	ป้ายข้อความบอกจุด บริการประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	107 19.89%	248 46.10%	154 28.62%	13 2.42%	16 2.97%	3.78	0.89	85.50	มาก
5	ความสะอาดของ สถานที่โดยรวม	122 22.68%	252 46.84%	138 25.65%	12 2.23%	14 2.6%	3.85	0.89	86.95	มาก
6	ความปลอดภัยของ สถานที่โดยรวม	122 22.68%	264 49.07%	129 23.98%	11 2.04%	12 2.23%	3.88	0.86	87.58	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ							3.75	0.93	85.04	มาก
1	ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	108 20.07%	251 46.65%	141 26.21%	20 3.72%	18 3.35%	3.76	0.93	85.28	มาก
2	ได้รับการบริการที่ คุ้มค่า	105 19.52%	247 45.91%	145 26.95%	22 4.09%	19 3.53%	3.74	0.94	84.76	มาก
3	ผลการให้บริการใน ภาพรวม	114 21.19%	234 43.49%	152 28.25%	20 3.72%	18 3.35%	3.75	0.94	85.04	มาก
ผลรวมคะแนน		2133 22.03%	4258 43.97%	2648 27.34%	353 3.65%	292 3.02%				
ภาพรวมความพึงพอใจ							3.78	0.93	85.50	มาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

84.13 %

ด้านเจ้าหน้าที่

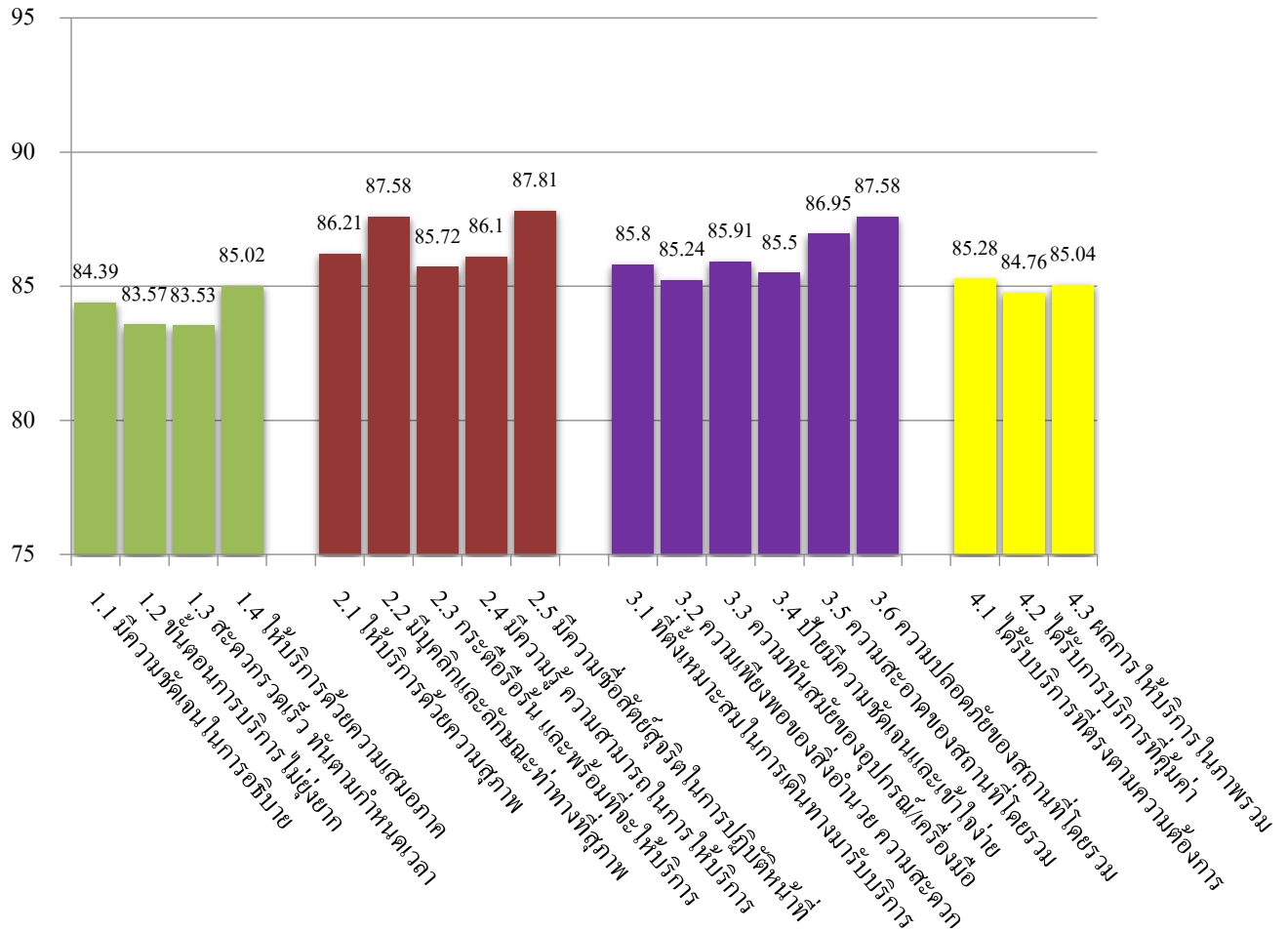
86.68 %

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

86.16 %

ด้านคุณภาพให้บริการ

85.04 %



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจรายด้าน

จากแผนภูมิที่ 5 พบว่าในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 85.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 86.68 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 86.16 ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 85.04 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 84.13 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่เชื่อมั่นเลย

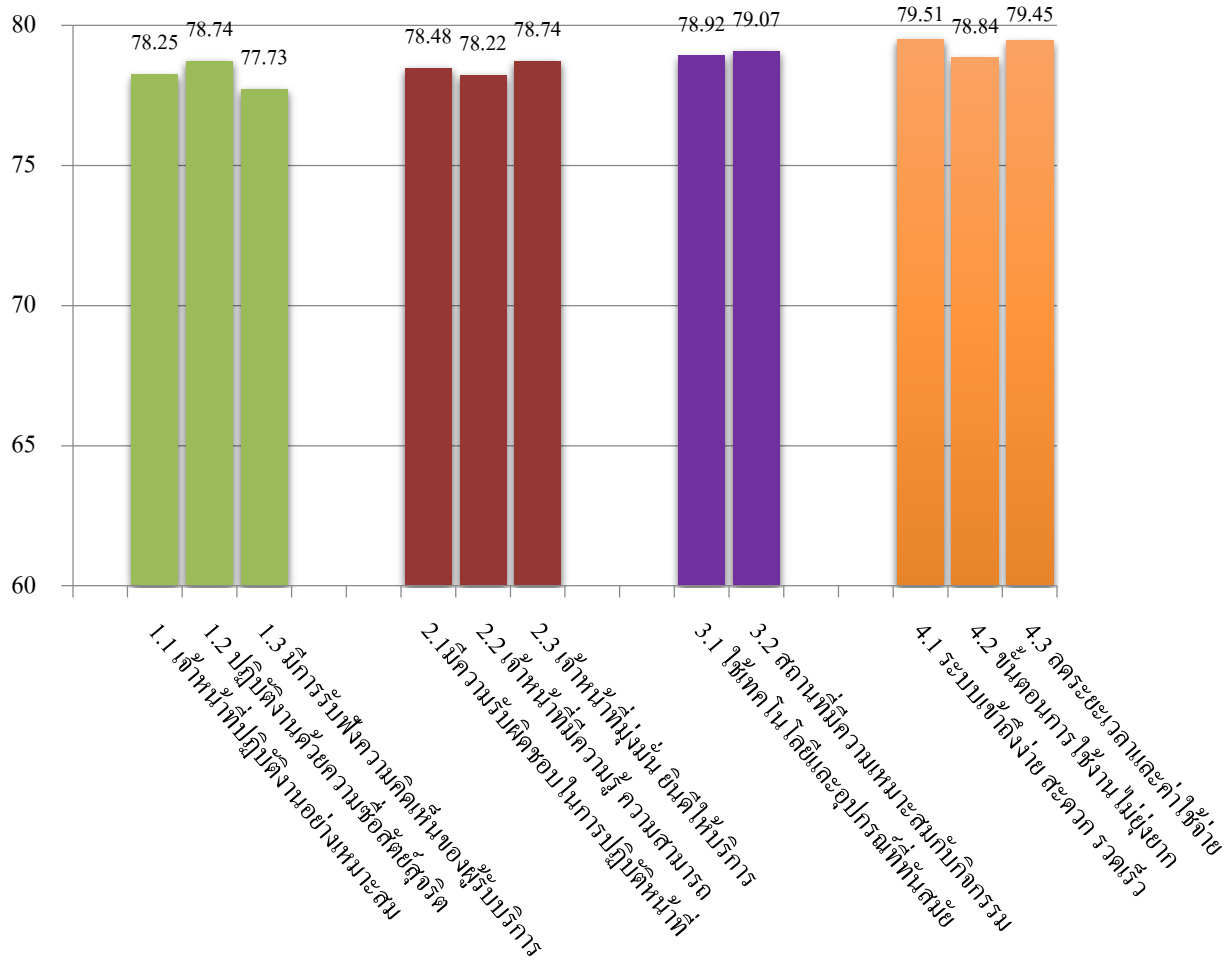
ผลประเมินความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น					— X	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ							3.91	0.92	88.24	เชื่อมั่นมาก
1	เจ้าหน้าที่สนองตอบ ความต้องการของ ผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม	138 25.65%	267 49.63%	97 18.03%	20 3.72%	16 2.97%	3.91	0.92	88.25	เชื่อมั่นมาก
2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์	142 26.39%	263 48.88%	106 19.70%	11 2.04%	16 2.97%	3.94	0.90	88.74	เชื่อมั่นมาก
3	หน่วยงานมีการรับฟัง ความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	139 25.84%	251 46.65%	114 21.19%	16 2.97%	18 3.35%	3.89	0.94	87.73	เชื่อมั่นมาก
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							3.92	0.91	88.48	เชื่อมั่นมาก
1	เจ้าหน้าที่ผู้มีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี	139 25.84%	263 48.88%	106 19.70%	16 2.97%	14 2.60%	3.92	0.90	88.48	เชื่อมั่นมาก

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	143 26.58%	253 47.03%	109 20.26%	17 3.16%	16 2.97%	3.91	0.92	88.22	เชื่อมั่นมาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความมุ่งมั่น และ เต็มใจ	148 27.51%	257 47.77%	101 18.77%	15 2.79%	17 3.16%	3.94	0.92	88.74	เชื่อมั่นมาก
การมีประสิทธิภาพ							3.95	0.89	89.00	เชื่อมั่นมาก
1	หน่วยงานมีการใช้ เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	146 27.14%	261 48.51%	103 19.14%	12 2.23%	16 2.97%	3.95	0.90	88.92	เชื่อมั่นมาก
2	สถานที่ของหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับ กิจกรรมของ ผู้รับบริการ	140 26.02%	269 50.00%	107 19.89%	8 1.49%	14 2.60%	3.95	0.87	89.07	เชื่อมั่นมาก
การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์							3.96	0.82	89.27	
1	ระบบเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	84 25.61%	168 51.22%	63 19.21%	10 3.05%	3 0.91%	3.98	0.81	89.51	เชื่อมั่นมาก
2	ขั้นตอนการใช้งานไม่ ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	81 24.70%	166 50.61%	65 19.82%	13 3.96%	3 0.91%	3.94	0.83	88.84	เชื่อมั่นมาก
3	ลดระยะเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง	83 25.30%	172 52.44%	58 17.68%	11 3.35%	4 1.22%	3.97	0.82	89.45	เชื่อมั่นมาก
ผลรวมคะแนน		1383 26.15%	2590 48.98%	1029 19.46%	149 2.82%	137 2.59%				
ภาพรวมความเชื่อมั่น							3.94	0.88	88.75	เชื่อมั่นมาก

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ด้านการเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ 88.24 %	ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ 88.48 %	ด้านการมีประสิทธิภาพ 89.00 %	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 89.27 %
---	---	---------------------------------	---



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความเชื่อมั่นรายด้าน

จากแผนภูมิที่ 6 พบว่าในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 88.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.27 รองลงมา คือด้านการมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 89 ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 88.48 และด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ เท่ากับร้อยละ 88.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. คำชมเชยจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. การให้บริการดี มีมาตรฐาน (เป็นส่วนน้อย)

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านบุคลากร

1. เจ้าหน้าที่ควรมีใจรักงานบริการ (Service Mind)
2. การให้บริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
3. ควรมีการส่งต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อความชัดเจนและเกิดความน่าเชื่อถือ

ด้านบริหาร

1. ข้อมูลบนเว็บไซต์ ควรมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน
2. ควรมีการออกแบบเว็บไซต์ให้เข้าใช้งานได้ง่ายขึ้น
3. ควรมีคู่มือการให้บริการประชาชนได้รับข้อมูล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของกรมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ควรมีการหมั่นตรวจสอบใบประกอบสถานพยาบาลและคลินิกที่เปิดให้บริการเดือน
6. ควรพัฒนาการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอเชิงนโยบาย

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการนำผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระดับน้อย รวมทั้งข้อเสนอแนะ วิเคราะห์หาโอกาสในการพัฒนาวางแผนและดำเนินการเพื่อให้การบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

A decorative border consisting of a repeating pattern of hexagons in three shades of blue (dark, medium, and light) is positioned in the corners of the page. The pattern is arranged in a staggered grid. A large, light blue triangle is also visible at the top center of the page.

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1 1. เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

2 2. อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ต่ำกว่า 25 ปี

25 - 35 ปี

35 - 45 ปี

46 ปีขึ้นไป

3 3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ประชาชนทั่วไป
- หน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานภาคเอกชน
- ผู้ประกอบการ
- ผู้ดำเนินการ
- โรงพยาบาลเอกชน
- คลินิก
- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- ผู้ให้บริการร้านนวดและสปา
- ผู้ประกอบวิชาชีพ
- อื่นๆ: _____

4 4. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- รับบริการ
- ขอใช้ห้องประชุม/สัมมนา
- ขอข้อมูล
- อื่นๆ: _____

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อ
หน่วยงานผู้ให้บริการ

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจโดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

5 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงละหนึ่งช่องเท่านั้น

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงละหนึ่งช่องเท่านั้น

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โรงอาหาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ผลการให้บริการในภาพรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริการ *

10 6. ค่าชมเชยหรือคำติชม ต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ *

11 7. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่ *

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

12 1. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่เชื่อ มั่น
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบ ความต้องการของผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13 2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ *

ทำเครื่องหมายแฉวงละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่เชื่อ มั่น
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และ เต็มใจให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14 3. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ *

ทำเครื่องหมายแฉวงละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่เชื่อ มั่น
1. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15 4. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ *

ทำเครื่องหมายแฉวงละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้างเชื่อ มั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่เชื่อ มั่น
ระบบเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก ไม่ ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรมและบริหารการเปลี่ยนแปลง)



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

ถ.ติวานนท์ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

โทร 0-2193-7010

email: opdc.hss@gmail.com