



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

ผลการประเมิน ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๒



คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๘๙ คน สารระสำคัญในการประเมิน ประกอบด้วยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการของหน่วยงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการในด้านการให้บริการ อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนาองค์กรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หากมีข้อบกพร่องประการใดต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

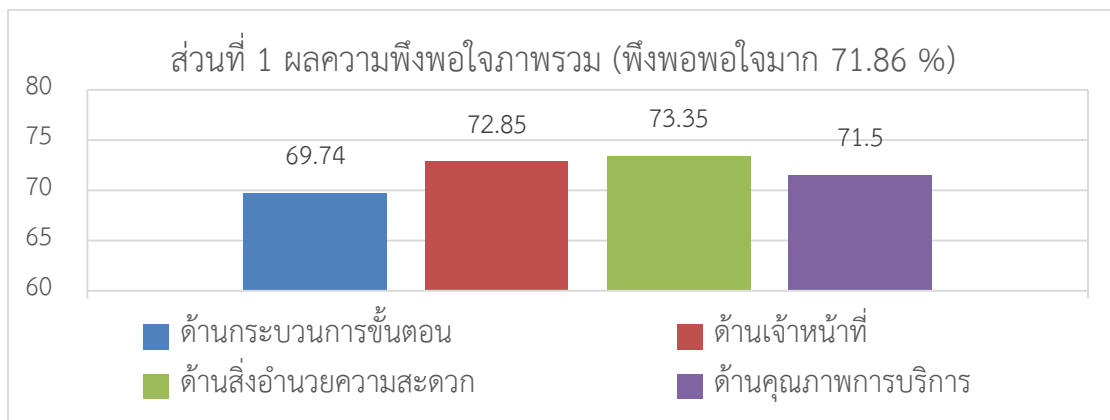
ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

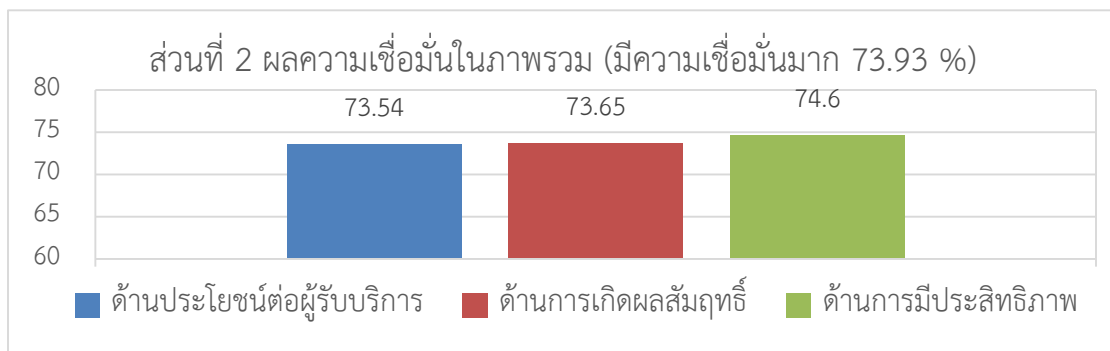
	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ	1
ส่วนที่ 2 ผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	3
ส่วนที่ 3 ผลความเชื่อมั่นของผู้เข้ารับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	6
ข้อเสนอแนะผู้เข้ารับบริการ	9
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	10

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งจำแนกการประเมินเป็น ๒ ส่วน ส่วนที่ ๑ ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ส่วนที่ ๒ ประเมินผลความเชื่อมั่นของประชาชนด้านการให้บริการของกรมฯ กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือประชาชนผู้รับบริการ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ที่ใช้บริการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๑๘๙ คน เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๖.๑๔% (๑๒๕ คน) เป็นเพศชาย ๓๓.๘๖% (๖๔ คน) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๕ -๓๕ ปี สรุปผลดังนี้



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่าผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๑.๘๖



ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่าผลความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเชื่อมั่น ร้อยละ ๗๓.๙๓

ทั้งนี้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า ภาพรวมของการผู้รับบริการมองบุคลากรในกรมฯ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก แสดงถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน มีสภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจ ระดับมาก

จากผลการสำรวจดังกล่าว ยังพบว่า **จุดเด่นของการให้บริการ**ของบุคลากร คือ บุคลากรมีการแต่งกาย และบุคลิกท่าทางที่สุภาพ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค **สิ่งที่เป็นจุดอ่อน** คือ ในเรื่องมาตรฐานการให้ความรู้ ความเข้าใจ การตอบข้อซักถามควรมีมาตรฐานเดียวกัน ชัดเจน สามารถนำความรู้มาปฏิบัติงานได้จริง ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

โดยมีคำชมเชย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมของกรมฯ ดังนี้

คำชมเชย

๑. กรมมีการให้บริการที่ดีแล้ว ให้รักษามาตรฐานการทำงานที่ดีไว้

ข้อเสนอแนะ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ควรมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีจิตบริการ (Service Mind)
๒. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
๓. ควรมีการพัฒนาความรู้ในการให้บริการ และมีการส่งต่อข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน และครอบคลุม เพื่อประโยชน์ในการบริการที่มีคุณภาพ

ด้านการบริหารจัดการ

๑. ควรมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และควรมีอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน
๒. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกรมฯ อย่างต่อเนื่องและปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน
๓. ควรมีการพัฒนาการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๘๙ คน จากแบบสอบถามพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

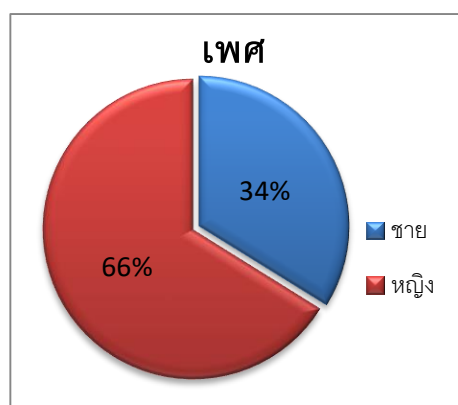
ตารางที่ ๑.๑ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศ อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๖๔	๓๓.๘๖
หญิง	๑๒๕	๖๖.๑๔
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๑	๑๑.๑๑
๒๕ - ๓๕ ปี	๖๕	๓๔.๓๙
๓๕ - ๔๕ ปี	๔๙	๒๕.๙๓
๔๖ ปีขึ้นไป	๕๔	๒๘.๕๗

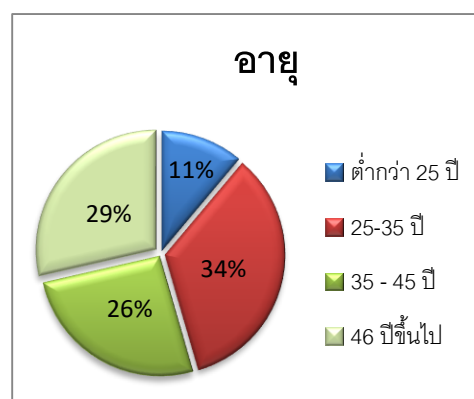
จากตารางที่ ๑.๑ สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๔ และเป็นเพศชาย จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๖

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๒๕ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๙ รองลงมาคืออายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ อายุ ๓๕ - ๔๕ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๓ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑



แผนภูมิที่ ๑ เพศ

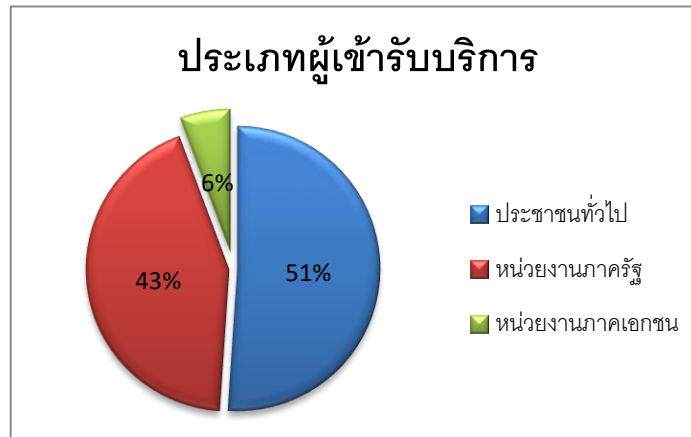


แผนภูมิที่ ๒ อายุ

ตารางที่ ๑.๒ ตารางแสดงจำนวนร้อยละประเภทของผู้เข้าใช้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประเภทผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๑๐๙	๕๗.๘๗
หน่วยงานภาครัฐ	๗๐	๓๖.๙๓
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๐	๕.๒๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๗ รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๗๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๖.๙๓ และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๐

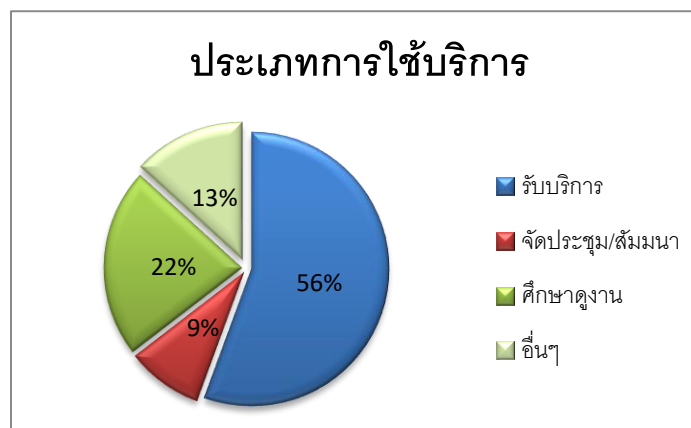


แผนภูมิที่ ๓ ประเภทผู้เข้ารับบริการ

ตารางที่ ๑.๓ ตารางแสดงประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดต่องาน/รับบริการ	๑๐๕	๕๕.๕๕
จัดประชุม/สัมมนา	๑๗	๘.๙๙
ศึกษาดูงาน	๔๒	๒๒.๒๒
อื่นๆ	๒๕	๑๓.๒๒

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๕.๕๕ รองลงมาเป็นการศึกษาดูงาน จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ อื่นๆ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๓.๒๒ และการจัดประชุม/สัมมนา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๙



แผนภูมิที่ ๔ ประเภทการใช้บริการ

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

- 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

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๓.๔๙	๑.๑๐	๖๙.๗๔	ปานกลาง
๑	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐ ๒๑.๑๖%	๖๐ ๓๑.๗๕%	๖๕ ๓๔.๓๙%	๘ ๔.๒๓%	๑๖ ๘.๔๗%	๓.๕๓	๑.๑๒	๗๐.๕๘	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓๒ ๑๖.๙๓%	๖๕ ๓๔.๓๙%	๖๖ ๓๔.๙๒%	๑๐ ๕.๒๙%	๑๖ ๘.๔๗%	๓.๔๖	๑.๑๐	๖๙.๒๑	ปานกลาง
๓	มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๓๗ ๑๙.๕๘%	๕๔ ๒๘.๕๗%	๗๑ ๓๗.๕๗%	๑๑ ๕.๘๒%	๑๖ ๘.๔๗%	๓.๔๕	๑.๑๒	๖๘.๙๙	ปานกลาง
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน หลัง	๓๗ ๑๙.๕๘%	๕๗ ๓๐.๑๖%	๗๒ ๓๘.๑๐%	๑๑ ๕.๘๒%	๑๒ ๖.๓๕%	๓.๕๑	๑.๐๗	๗๐.๑๖	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							๓.๖๔	๑.๐๖	๗๒.๘๕	มาก
๑	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓๘ ๒๐.๑๑%	๗๐ ๓๗.๐๔%	๕๘ ๓๐.๖๙%	๑๑ ๕.๘๒%	๑๒ ๖.๓๕%	๓.๕๙	๑.๐๗	๗๑.๒๕	มาก
๒	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๔ ๒๓.๒๘%	๗๕ ๓๙.๖๘%	๕๔ ๒๘.๕๗%	๗ ๓.๗๐%	๙ ๔.๗๖%	๓.๗๓	๑.๐๑	๗๔.๖๐	มาก
๓	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔๑ ๒๑.๖๙%	๖๙ ๓๖.๕๑%	๕๓ ๒๘.๐๔%	๑๒ ๖.๓๕%	๑๔ ๗.๔๑%	๓.๕	๑.๑๒	๗๑.๗๕	มาก

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
๔	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓๙ ๒๐.๖๓%	๗๑ ๓๗.๕๗%	๕๙ ๓๑.๒๒%	๗ ๓.๗๐%	๑๓ ๖.๘๘%	๓.๖๑	๑.๐๗	๗๒.๒๘	มาก
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๓ ๒๒.๗๕%	๗๑ ๓๗.๕๗%	๕๙ ๓๑.๒๒%	๖ ๓.๑๗%	๑๐ ๕.๒๙%	๓.๖๙	๑.๐๒	๗๓.๘๖	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๖๗	๑.๐๓	๗๑.๕๕	มาก
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔๒ ๒๒.๒๒%	๗๑ ๓๗.๕๗%	๖๑ ๓๒.๒๘%	๔ ๒.๑๒%	๑๑ ๕.๘๒%	๓.๖๘	๑.๐๓	๗๓.๖๕	มาก
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม	๔๑ ๒๑.๖๙%	๖๗ ๓๕.๔๕%	๕๙ ๓๑.๒๒%	๙ ๔.๗๖%	๑๓ ๖.๘๘%	๓.๖๐	๑.๐๙	๗๒.๐๖	มาก
๓	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๔๔ ๒๓.๒๘%	๖๖ ๓๔.๙๒%	๖๒ ๓๒.๘๐%	๗ ๓.๗๐%	๑๐ ๕.๒๙%	๓.๖๗	๑.๐๔	๗๓.๔๔	มาก
๔	ป้ายข้อความบอกจุดบริการประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๗ ๑๙.๕๘%	๗๐ ๓๗.๐๔%	๖๓ ๓๓.๓๓%	๘ ๔.๒๓%	๑๑ ๕.๘๒%	๓.๖๐	๑.๐๓	๗๒.๐๖	มาก
๕	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๓ ๒๒.๗๕%	๗๗ ๔๐.๗๔%	๕๑ ๒๖.๙๘%	๘ ๔.๒๓%	๑๐ ๕.๒๙%	๓.๗๑	๑.๐๓	๗๔.๒๙	มาก
๖	ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔๒ ๒๒.๒๒%	๗๗ ๔๐.๗๔%	๕๕ ๒๙.๑๐%	๗ ๓.๗๐%	๘ ๔.๒๓%	๓.๗๓	๐.๙๘	๗๔.๖๐	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ							๓.๕๗	๑.๐๙	๗๑.๕๐	มาก
๑	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๐ ๒๑.๑๖%	๗๒ ๓๘.๑๐%	๕๖ ๒๙.๖๓%	๗ ๓.๗๐%	๑๔ ๗.๔๑%	๓.๖๒	๑.๐๙	๗๒.๓๘	มาก
๒	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๓๗ ๑๙.๕๘%	๗๐ ๓๗.๐๔%	๕๙ ๓๑.๒๒%	๘ ๔.๒๓%	๑๕ ๗.๙๔%	๓.๕๖	๑.๐๙	๗๑.๒๒	มาก
๓	ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๗ ๑๙.๕๘%	๖๘ ๓๕.๙๘%	๕๙ ๓๑.๒๒%	๑๑ ๕.๘๒%	๑๔ ๗.๔๑%	๓.๕๔	๑.๑๐	๗๐.๙๐	มาก
ผลรวมคะแนน		๖๐๐ ๒๑.๑๖%	๑๐๒๐ ๓๕.๙๘%	๙๐๘ ๓๒.๐๓%	๑๒๖ ๔.๔๔%	๑๘๑ ๖.๓๘%				
ภาพรวมความพึงพอใจ							๓.๕๙	๑.๐๗	๗๓.๐๒	มาก

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

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 ไม่เชื่อมั่นเลย

ผลประเมินความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น					X̄	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ							๓.๖๘	๑.๑๑	๗๓.๕๔	เชื่อมั่นมาก
๑	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สนองตอบความต้องการ ของผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม	๔๘ ๒๕.๔๐%	๗๑ ๓๗.๕๗%	๔๔ ๒๓.๒๘%	๑๓ ๖.๘๘%	๑๓ ๖.๘๘%	๓.๖๘	๑.๑๓	๗๓.๕๔	เชื่อมั่นมาก
๒	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์	๔๔ ๒๓.๒๘%	๗๘ ๔๑.๒๗%	๔๗ ๒๔.๘๗%	๗ ๓.๗๐%	๑๓ ๖.๘๘%	๓.๗๐	๑.๐๘	๗๔.๐๗	เชื่อมั่นมาก
๓	หน่วยงานมีการรับฟัง ความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	๔๕ ๒๓.๘๑%	๗๑ ๓๗.๕๗%	๔๙ ๒๕.๙๓%	๑๐ ๕.๒๙%	๑๔ ๗.๔๑%	๓.๖๕	๑.๑๒	๗๓.๐๒	เชื่อมั่นมาก
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							๓.๖๘	๑.๐๘	๗๓.๖๕	เชื่อมั่นมาก
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๔๓ ๒๒.๗๕%	๗๗ ๔๐.๗๔%	๗๘ ๒๕.๔๐%	๑๐ ๕.๒๙%	๑๑ ๕.๘๒%	๓.๖๙	๑.๐๖	๗๓.๘๖	เชื่อมั่นมาก
๒	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	๔๕ ๒๓.๘๑%	๗๒ ๓๘.๑๐%	๕๐ ๒๖.๔๖%	๑๐ ๕.๒๙%	๑๒ ๖.๓๕%	๓.๖๘	๑.๐๙	๗๓.๕๔	เชื่อมั่นมาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจ	๔๕ ๒๓.๘๑%	๗๔ ๓๙.๑๕%	๔๘ ๒๕.๔๐%	๘ ๔.๒๓%	๑๔ ๗.๔๑%	๓.๖๘	๑.๑๑	๗๓.๕๔	เชื่อมั่นมาก

ลำดับ	กิจกรรมด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น					\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ							๓.๖๘	๑.๐๕	๗๔.๖๐	เชื่อมั่นมาก
๑	มีความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ	๔๕ ๒๓.๘๑%	๗๙ ๔๑.๘๐%	๔๕ ๒๓.๘๑%	๘ ๔.๒๓%	๑๒ ๖.๓๕%	๓.๗๒	๑.๐๗	๗๔.๕๐	เชื่อมั่นมาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการมี ความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก	๔๓ ๒๒.๗๕%	๘๑ ๔๒.๘๖%	๔๘ ๒๕.๔๐%	๖ ๓.๑๗%	๑๑ ๕.๘๒%	๓.๗๔	๑.๐๓	๗๔.๗๑	เชื่อมั่นมาก
ผลรวมคะแนน		๓๘๕ ๒๓.๖๘%	๖๐๓ ๓๙.๘๘%	๓๗๙ ๒๕.๐๗%	๗๒ ๔.๗๖%	๑๐๐ ๖.๖๑%				
ภาพรวมความเชื่อมั่น							๓.๗๐	๑.๐๘	๗๓.๙๓	มาก

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ด้านการเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ

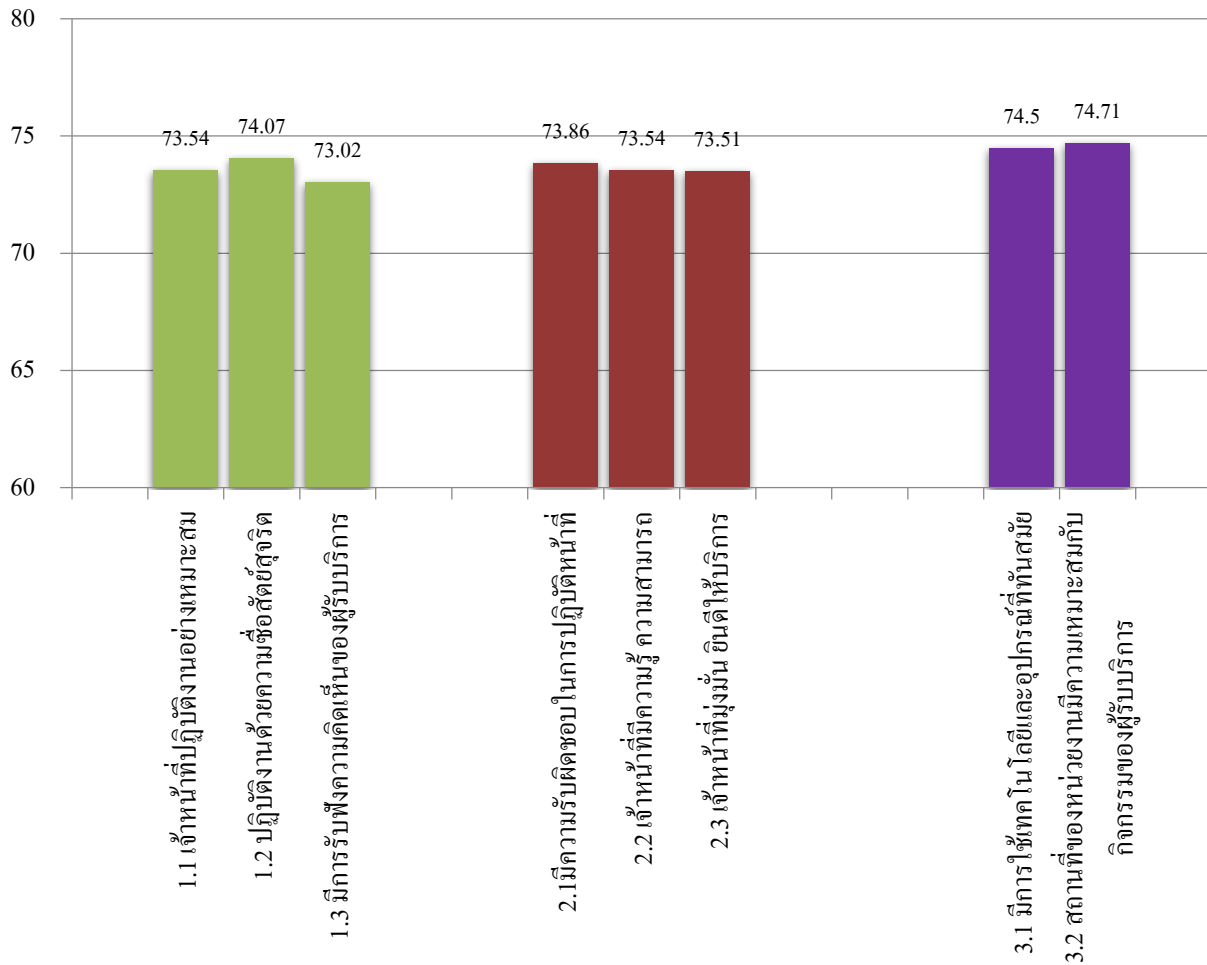
73.54 %

ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจจากรัฐ

73.65 %

ด้านการมีประสิทธิผลและความคุ้มค่า

74.60 %



แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละความเชื่อมั่นรายด้าน

จากแผนภูมิที่ ๖ พบว่าในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๓.๘๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๔.๖๐ รองลงมา คือด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจจของรัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๗๓.๖๕ และด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ เท่ากับร้อยละ ๗๓.๕๔ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. คำชมเชยจากผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.กรมมีการให้บริการที่ดีแล้ว ให้รักษามาตรฐานการทำงานที่ดีไว้

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านบุคลากร

๑. เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจที่จะให้บริการ

๒. ให้บริการล่าช้าและพูดจาไม่สุภาพ

๓. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในการให้บริการ และมีการส่งต่อข้อมูลในการให้บริการที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกประเด็น เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ

ด้านบริหารจัดการ

๑. ข้อมูลบนเว็บไซต์ ควรมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน

๒. ควรมีคู่มือการให้บริการประชาชนได้รับข้อมูล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ

๓. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของกรมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๔. ควรมีการหมั่นตรวจสอบใบประกอบสถานพยาบาลและคลินิกที่เปิดให้บริการเถื่อน

๕. ควรพัฒนาการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

๑. เพศ *

ชาย

หญิง

๒. อายุ *

ต่ำกว่า ๒๕ ปี

๒๕-๓๕ ปี

๓๕ - ๔๕ ปี

๔๖ ปีขึ้นไป

๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ *

ประชาชนทั่วไป

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาคเอกชน

๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ *

รับบริการ

จัดประชุม/สัมมนา

ศึกษาดูงาน

อื่นๆ(ระบุ.....)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจโดยให้คะแนน ๑ - ๕ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ (.....)
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก (.....)
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (.....)
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง (.....)

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง (.....)
๒. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ (.....)
๓. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ (.....)
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำ (.....)

และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม

๕. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (.....)

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ (.....)
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร (.....)
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ (.....)
๔. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (.....)
๕. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม (.....)
๖. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม (.....)

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (.....)
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า (.....)
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม (.....)

๕. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่นโดยให้คะแนน ๑ - ๕ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน ๑ หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากน้อย

คะแนน ๕ หมายถึง ไม่เชื่อมั่นเลย

๑. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม (.....)
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส (.....)
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ (.....)

๒. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี (.....)
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ (.....)
๓. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ (.....)
๔. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (.....)

๓. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

๑. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (.....)
๒. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ (.....)

