



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน **ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘** กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน **ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘**
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ - อสม.เขตสุขภาพที่ ๘

- ผู้รับผิดชอบงานทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์
- เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล
- ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง/นวดเพื่อ
สุขภาพ/สปา)
- ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ (วิศวกรรมความปลอดภัย
สิ่งแวดล้อม สื่อสารและระบบสนับสนุนทางการแพทย์)

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ตุลาคม ๖๓ - สิงหาคม ๖๔

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๔ คน ผลการ
ประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานคิดเป็น ร้อยละ ๘๑.๙๒ ค่าเฉลี่ย
ภาพรวมเท่ากับ ๔.๒๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การวิเคราะห์ภาพรวมมีรายละเอียดดังนี้

- ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น
ในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗
 - ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ (ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕
 - ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙
 - ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔
- รวมคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๘๑.๙๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ

- ลำดับ ๑ อสม.เขตสุขภาพที่ ๘ ร้อยละ ๔๔.๑% ,
- ลำดับ ๒ ผู้รับผิดชอบงานทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ร้อยละ ๓๐.๙% ,
- ลำดับ ๓ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล ร้อยละ ๒๒.๑% ,
- ลำดับ ๔ ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง/นวดเพื่อ
สุขภาพ/สปา) ร้อยละ ๑.๕ %

ลำดับ ๕ ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ (วิศวกรรมความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สื่อสารและระบบสนับสนุนทางการแพทย์) ร้อยละ ๑ %

๑.๒ การติดต่อใช้บริการ (โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

๑. การอบรมพัฒนาศักยภาพ อสม. หมอประจำบ้าน เขตสุขภาพที่ ๘ ร้อยละ ๔๕.๖ % จำนวน ๓๑ คน
๒. การบริการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ร้อยละ ๒๙.๔ % จำนวน ๒๐ คน
๓. การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพในหมู่บ้านปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และโรงเรียน ส่งเสริมสุขบัญญัติแห่งชาติ เขตสุขภาพที่ ๘ ร้อยละ ๑๗.๔ % จำนวน ๑๐ คน
๔. การติดตาม เยี่ยมเสริมพลังและประเมินผลการดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชน งานสุขภาพศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ ร้อยละ ๔.๔ % จำนวน ๓ คน
๕. ขอรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ ๑.๕ % จำนวน ๑ คน
๖. การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (กิจการผู้สูงอายุ/สปา/นวดเพื่อสุขภาพ) ร้อยละ ๑.๕ % จำนวน ๑ คน
๗. การรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ๙ ด้าน ร้อยละ ๑.๕ % จำนวน ๑ คน
๘. การตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ (วิศวกรรมความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สื่อสาร และระบบสนับสนุน ทางทางการแพทย์) ร้อยละ ๑.๕ % จำนวน ๑ คน

๑.๓ ช่องทางการรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการผ่าน

๑. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘
๒. ระบบออนไลน์ (โปรตรระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website) ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง ร้อยละ ๖๐.๓% รองลงมาคือ มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ ๕๒.๙% ,ต่อมา คือ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ร้อยละ ๕๑.๕% , และสุดท้ายมีความสะดวก รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คือมือการดำเนินงาน ร้อยละ ๕๑.๕% ตามลำดับ

๑.๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ร้อยละ ๕๗.๔ % , รองลงมา คือ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจือหรือร้อน และพร้อมที่จะให้บริการ ร้อยละ ๕๒.๙ % ,ต่อมา คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๕๑.๕ % ,และสุดท้ายให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัยดี ให้เกียรติ

๑.๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ,รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๕๖.๗% ,ต่อมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ

ง่าย ร้อยละ ๕๕.๒ % , ต่อมา คือ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ๕๐.๗% ลำดับสุดท้าย คือ ความสะอาดของสถานที่ ร้อยละ ๔๖.๓ %

๑.๔. ความไม่พึงพอใจ

๑.๔.๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน

๑.๔.๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

๑.๔.๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก เนื่องจากส่วนใหญ่กลุ่มเป้าหมายคือ อสม.ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีบนเครือข่ายออนไลน์

๑.๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ พบว่า มีคำชมเชย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘ ดังนี้

- ดี
- คณะทีม ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ รวมทั้งการเสนอแนะหลังการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ได้เป็นอย่างดี
- ดีแล้ว
- ชมเชย
- ขอบคุณทีมอาจารย์ที่ให้การสนับสนุนในการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ช่วยเดินทางไปทดสอบในจุดที่เคลื่อนย้ายไม่ได้ และต้องขอภัยในความบกพร่องในการต้อนรับ
- ด้วยมีปัญหาเกี่ยวกับการระบาดของโควิด-๑๙ แต่เพื่อให้เครื่องมือมีมาตรฐานและปลอดภัย ทางทีมคณะผู้สอบเทียบมีการเดินทางเพื่อมาสอบเทียบให้ ทำให้ได้รับประโยชน์ที่เกิดขึ้นอย่างมาก ขอขอบคุณคณะอาจารย์ผู้มาสอบเทียบเป็นอย่างมาก
- ให้บริการดีและสุภาพค่ะ

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ผลประเมินการให้บริการต่อความเชื่อมั่น พบว่า ได้รับบริการตามที่ต้องการและ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มากที่สุด ร้อยละ ๕๐% รองลงมา คือ ได้รับบริการที่เสมอภาค ร้อยละ ๔๘% เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ร้อยละ ๔๗.๐๑ % และ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ ๔๔.๑ %

๒. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี -

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

๑. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ ผลการประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ได้ร้อยละ ๘๑.๙๒

๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

๔.๑. มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกภารกิจงานตระหนัก และเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็วต่อผู้รับบริการ ตามกำหนดเวลา เพื่อให้ผู้ที่รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบโจทย์ของผู้ใช้บริการได้ทันเวลา

๔.๒. จำนวนบุคลากรน้อย ควรมีการวางแผนการดำเนินงาน จัดลำดับความสำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามภารกิจ รวมไปถึงต้องมีความสอดคล้องกับบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

๔.๓ จัดทำคู่มือการดำเนินงานสำหรับประชาชน เพื่อให้ผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานที่ถูกต้องอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

๔.๔ จัดให้มีการอบรม/พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการทดสอบ สอบเทียบให้ครบทุกประเภท

๔.๕ ควรมีวางแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ กำหนดวันเวลาในการดำเนินงานให้ชัดเจน และสรุปผลการตรวจสอบฯ ให้ตรงตามเวลาที่กำหนด

๔.๖ หน่วยงานพัฒนาระบบออนไลน์ (เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website) เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลและใช้บริการได้สะดวกขึ้น โดยลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการจากหน่วยงาน

๔.๗ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรม/พัฒนาหลักสูตรการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดประโยชน์มากที่สุด