

สำเนาฉบับ บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร. ๐๒-๓๙๙๕๖๓๙ ต่อ ๕๐๑
ที่ สธ.๑๗๑๙.๑๒/๙๔๔ วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔
เวียน อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตามที่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ได้รับผิดชอบดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจ
และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ได้ดำเนินงานดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว
จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุน
บริการสุขภาพที่ ๔ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ



(นายประวิทย์ สัพพะเลข)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔

ได้รับเอกสารแล้ว



28 / 86 / 64

จอก / 17 มิถุนายน ๒๕๖๕ / รัง
พิมพ์
27 มิถุนายน ๒๕๖๕ / ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

สำเนาฉบับ บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร. ๐๒-๓๔๙-๕๖๓๙-๓๒,๓๑๓
ที่ สธ.๑๗๓๙.๐๒/๙๔๔ วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔
เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตามที่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ได้รับผิดชอบดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ได้ดำเนินงานดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุน บริการสุขภาพที่ ๔ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดตั้งเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ



(นายประวิทย์ สัพพะเลข)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔

ได้รับเอกสารแล้ว

M.พ.พ.๑
28 / 6 / 65

พ.ว.ก. / 187 ล.ช. 65 / ว่าง
Officer / 28 มิถุนายน ๒๕๖๕



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

รายงานความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

กลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปี ๒๕๖๕

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจต่าง ๆ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ซึ่งการสำรวจครั้งนี้เป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการและเป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาการต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ รอบ ๑๑ เดือน
(๓ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ได้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยให้บริการจำแนกเป็นภารกิจงาน ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชน ด้านสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้านวิศวกรรมกรรมแพทย์ ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม ด้านสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ และด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการและผู้ติดต่อสื่อสาร โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๔ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๘ และมีความเชื่อมั่นในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๗ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๔

๔. ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๗

๕. ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๘

ความพึงพอใจและ ความเชื่อมั่นในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม									
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์ การ ประเมิน
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	58	75	20	1	0	154	4.23	84.68	0.69	มากที่สุด

ตาราง: แสดงระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

โดยมีแนวทางการพัฒนางานต่อไป ดังนี้

๑) ส่งเสริม และพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับภารกิจงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒) ส่งเสริม และพัฒนาองค์ความรู้/ทักษะ/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เชี่ยวชาญมากขึ้น

โดยอาศัยการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ

๓) พัฒนา และจัดทำคู่มือ/สื่อ/ประชาสัมพันธ์ ความรู้เชิงวิชาการต่าง ๆ ให้แพร่หลายมากขึ้น

รายงานผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่รับบริการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ ได้แก่ ประชากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัด/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประชากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ประชากรที่ปฏิบัติงาน
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/อาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำตำบล/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำครอบครัว และประชากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบกิจการ
เพื่อสุขภาพ เขตสุขภาพที่ ๔ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๑ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ๕ ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต
(Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน ๑ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อยที่สุด/ไม่พอใจ
- คะแนน ๒ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อย
- คะแนน ๓ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นปานกลาง
- คะแนน ๔ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมาก
- คะแนน ๕ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว สามารถวิเคราะห์ผลของข้อมูลในแบบสอบถามประเภท Likert's Scale
ที่อยู่ในรูปคะแนนเฉลี่ย ตามแบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยเท่า ๆ กัน โดยการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{หาความกว้างของแต่ละช่วงย่อย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สามารถสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม การใช้บริการและช่องทางการรับบริการจากศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ จำนวน ๑๕๔ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ/อาชีพ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สสจ./สสอ.	๗	๔.๕๕
สถานพยาบาลภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	๑๙	๑๒.๓๔
สถานพยาบาลนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	๓	๑.๙๕
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)	๑๘	๑๑.๖๙
อสม./อสต./อสค.	๔๑	๒๖.๖๒
หน่วยงานภาคเอกชน	๖๓	๔๐.๙๐
ประชาชนทั่วไป	๓	๑.๙๕
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ มีสถานภาพเป็นหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ อสม./อสต./อสค. จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๒ สถานพยาบาลภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๔ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๙ สสจ./สสอ. จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ สถานพยาบาลนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและประชาชนทั่วไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละของการใช้บริการ จำแนกตามภารกิจงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ภารกิจ)

การใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ภารกิจงานด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (ภาครัฐ)	๔๒	๒๑.๗๖
ภารกิจงานด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (ภาคเอกชน)	๑๔	๗.๒๕
ภารกิจงานด้านสถานประกอบการด้านสุขภาพ	๕๙	๓๐.๕๗
ภารกิจงานด้านวิศวกรรมการแพทย์	๙	๔.๖๖
ภารกิจงานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม	๘	๔.๑๕
ภารกิจงานด้านสุขภาพภาคประชาชน	๕๕	๒๘.๕๐
ภารกิจงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	๖	๓.๑๑
รวม	๑๙๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า การใช้บริการตามภารกิจงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ส่วนใหญ่ขอรับบริการภารกิจงานด้านสถานประกอบการด้านสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๗ ภารกิจงานด้านสุขภาพภาคประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ ภารกิจงานด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (ภาครัฐ) คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๖ ภารกิจงานด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (ภาคเอกชน) คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๕ ภารกิจงานด้านวิศวกรรมการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๖ ภารกิจงานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๕ และภารกิจงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ความถี่และร้อยละของช่องทางการรับบริการ จำแนกตามประเภทของช่องทางการรับบริการ

ประเภทของช่องทางการรับบริการ	ความถี่	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศบส.๔	๒๕	๑๒.๑๔
โทรศัพท์	๔๗	๒๒.๘๒
หนังสือราชการ	๒๕	๑๒.๑๔
ระบบออนไลน์	๑๐๙	๕๒.๙๑
รวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ช่องทางการรับบริการส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๑ ผ่านโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๒ ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ และหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๔ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความไม่พึงพอใจ ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ โดยความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน มีดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์ การ ประเมิน
1. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	58	67	27	2	0	154	4.18	83.51	0.76	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	50	72	30	2	0	154	4.10	82.08	0.75	มาก
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	50	72	29	3	0	154	4.10	81.95	0.76	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	49	79	25	1	0	154	4.14	82.86	0.70	มาก
รวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							4.13	82.60	0.74	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์ การ ประเมิน
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ มีเยื่อใย ไม่ขี้ขลาด	64	70	19	1	0	154	4.28	85.58	0.70	มากที่สุด
2. แสดงอารมณ์เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ ท่าทางดีสุภาพ	60	79	15	0	0	154	4.29	85.84	0.63	มากที่สุด
3. มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น พร้อม และพร้อมที่จะให้บริการ	59	72	22	1	0	154	4.23	84.55	0.71	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	61	68	23	2	0	154	4.22	84.42	0.74	มากที่สุด
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.25	85.10	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการ
สุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หากรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ ๓.๓ - ๓.๔)

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หากรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ
๓.๓ - ๓.๔)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หากรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 - 3.4)	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์ การ ประเมิน
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	23	52	22	1	0	98	3.99	79.80	0.71	มาก
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	23	58	16	1	0	98	4.05	81.02	0.66	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่	26	59	12	1	0	98	4.12	82.45	0.64	มาก
4. ได้รับความรู้จากพยาบาล ณ จุดบริการ	27	52	18	1	0	98	4.07	81.43	0.70	มาก
5. การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์/ โทรศัพท์ (สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก)	55	58	12	1	1	127	4.30	85.98	0.74	มากที่สุด
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.11	82.14	0.69	มาก

จากตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมของศูนย์สนับสนุน
บริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๔

๔. ความไม่พึงพอใจ (หากไม่มี ขอให้ท่านข้ามไปตอบความคิดเห็นฯ ข้อ ๕)

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๒๑	๓๗.๕๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๑๓	๑๙.๖๙
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือฯ	๙	๑๖.๐๗
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๕	๒๖.๗๙
รวม	๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประเด็นความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการในหัวข้อการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมาเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๕ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๔ และมีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือฯ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของความไม่พึงพอใจด้านความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ	๑๘	๒๗.๒๗
๒. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๘	๑๒.๑๒
๓. มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย	๒๐	๓๐.๓๐
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๒๐	๓๐.๓๐
รวม	๖๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประเด็นความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในหัวข้อมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและหัวข้อมีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ รองลงมาให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ และหัวข้อแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๐	๓๓.๓๓
๒. ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๒	๒๐.๐๐
๓. ความสะอาดของสถานที่	๑๐	๑๖.๖๗
๔. ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	๕	๘.๓๓
๕. การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	๑๓	๒๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประเด็นความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในหัวข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่งพักรอ) จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาหัวข้อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ หัวข้อป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ หัวข้อความสะอาดของสถานที่ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และในหัวข้อได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ตามลำดับ

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเร็ว มีความกระตือรือร้น
- เจ้าหน้าที่มีความอึดยาคัยดี
- ในกลุ่มไลน์เจ้าหน้าที่สนใจตอบคำถาม และตอบอย่างรวดเร็ว
- การบริการอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน
- เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการชี้แจงตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดีทำให้การทำงานราบรื่นและเข้าใจในเอกสารต่างๆ

ที่คือนำเสนอ

- บริการด้วยความเต็มใจ สม่่าเสมอในการดูแลให้คำแนะนำ
- ให้บริการเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลือแต่ถ้าตอบไม่ได้ก็พยายามหาข้อมูลมาให้
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี ด้วยความสุภาพ ทำงานเร็ว
- ทำงานดีให้คำแนะนำมากใส่ใจทุกคน
- มีระบบออนไลน์ทำให้รวดเร็วมากขึ้น
- ควรมีการจัดให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม
- ให้พัฒนาระบบบริการที่ดีขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากคะ ให้ความรู้และคำแนะนำที่ทันต่อเหตุการณ์ มีเอกสารเกี่ยวกับความรู้ต่างๆที่จำเป็นมาแจก

เป็นมาแจก

- เจ้าหน้าที่ดีมากครับ ให้ความรู้ให้คำแนะนำที่เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติ และดูแลให้คำปรึกษาที่ดีมากๆครับ

ขอบคุณที่ได้เจอหน่วยงานที่ดี

- เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ติดตามทางไลน์ ซึ่งฉับไว และสะดวก เข้าถึงง่าย
- เจ้าหน้าที่ให้รายละเอียด ข้อมูลชัดเจนและรวดเร็ว
- ขอขอบคุณท่านผู้นิเทศน์ที่มาช่วยแนะนำการจัดการสิ่งแวดล้อมและการจัดการป้องกันความเสี่ยงในศูนย์
- ประทับใจมากกับการให้คำแนะนำชี้แนะด้านเครื่องมือทางการแพทย์ รวมทั้งด้านอื่นๆ แต่ในการทำแบบประเมินของHS ๔ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเครื่องมือแพทย์ อยากให้มีการแสดงตัวอย่างรูปแบบของงานที่ต้องส่ง เพราะบางครั้งเกิดความสับสนในข้อแบบสอบถาม (อาจจะคลุมเครือบางหัวข้อ)
- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ความรู้กึ่งการผู้สูงอายุ

๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ หรือไม่อย่างไร

- การติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อยาก
- ไม่มีความไม่พึงพอใจ ทราบได้เลยว่าเจ้าหน้าที่ทำงานกันอย่างหนัก

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ได้แก่ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ความไม่เชื่อมั่น และความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น									
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. ได้รับบริการที่เสมอภาค	58	77	19	0	0	154	4.25	85.06	0.66	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	72	67	15	0	0	154	4.37	87.40	0.65	มากที่สุด
3. ได้รับบริการตามที่ต้องการ	60	73	20	0	1	154	4.24	84.81	0.72	มากที่สุด
4. ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	58	72	23	1	0	154	4.21	84.29	0.71	มากที่สุด
5. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	57	74	22	1	0	154	4.21	84.29	0.70	มากที่สุด
รวมค่าความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ							4.26	85.17	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๗

๒. ความไม่เชื่อมั่น

ตารางที่ ๑๑ ระดับความไม่เชื่อมั่น

ประเภทความไม่เชื่อมั่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ได้รับบริการที่เสมอภาค	๒๙	๓๐.๕๓
๒. เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๓๕	๓๕.๗๙
๓. ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๑๙	๒๐.๐๐
๔. ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๓๗	๓๗.๘๙
๕. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย	๑๕	๑๕.๓๙
รวม	๙๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประเด็นความไม่เชื่อมั่นในหัวข้อได้รับบริการที่เสมอภาค จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๓ ได้รับการบริการตามที่ต้องการ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ได้รับบริการตามที่ต้องการ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๙ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบนและการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๙ ตามลำดับ

๓. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่านี้
 - มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ไม่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ค่ะ
 - เจ้าหน้าที่เขต ๕ มีความใส่ใจพร้อมที่จะให้บริการและพยายามหาข้อมูลช่วยเหลือประทับใจการทำงาน
- ของเจ้าหน้าที่ เขต ๕ ค่ะ
- เชื่อมมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ค่ะ
 - เห็นด้วยที่เน้นการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - บริการดี ผู้ปฏิบัติก็สบายใจค่ะ
 - ระบบเว็บไซต์ของกิจการดูแลผู้สูงอายุไม่มีปุ่มเปลี่ยนรหัสอัตโนมัติให้ใช้วิธีโทรไปถามรหัสจากเจ้าหน้าที่
- ซึ่งไม่ใช่วิธีเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานที่ปลอดภัย
- พึงพอใจกับการทำงานของทีม
 - บริการดีแล้ว อยากให้รักษามาตรฐานต่อไปค่ะ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ความพึงพอใจและ ความเชื่อมั่นในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม									
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์ การ ประเมิน
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	58	75	20	1	0	154	4.23	84.68	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมของคุณย่นับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๘

๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- ๑) ส่งเสริม และพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการกิจงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ๒) ส่งเสริม และพัฒนาองค์ความรู้/ทักษะ/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เชี่ยวชาญมากขึ้น โดยอาศัย การอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ
- ๓) พัฒนา และจัดทำคู่มือ/สื่อ/ประชาสัมพันธ์ ความรู้เชิงวิชาการต่าง ๆ ให้แพร่หลายมากขึ้น

จงรัก เลี้ยงถนน

(นางสาวจงรัก เลี้ยงถนน)

วิศวกรปฏิบัติการ

ผู้จัดทำ