



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

รายงานผลการดำเนินงาน

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน



โดย กลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

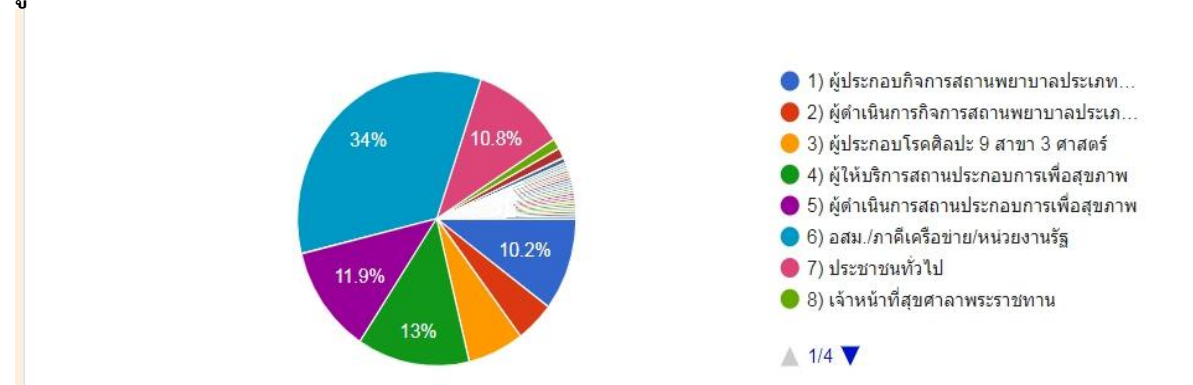
รายงานการสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 353 คน

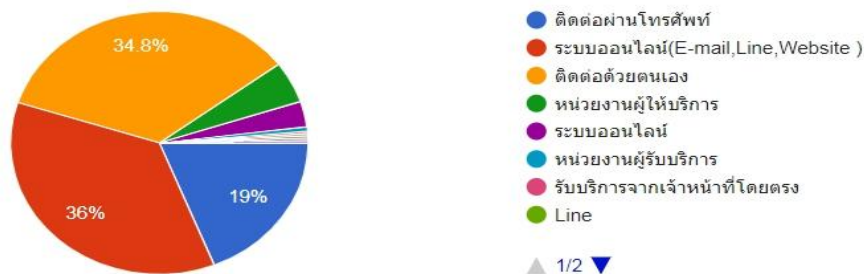


ตารางที่ 1.1 การวิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 353 คน แบ่งเป็นดังนี้

ลำดับ	สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	15	4.24
2	ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	16	4.53
3	ผู้ประกอบโรคศิลปะ 9 สาขา 3 ศาสตร์	23	6.50
4	ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	8	10.52
5	ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	42	11.89
6	อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ	120	33.99
7	ประชาชนทั่วไป	38	10.76
8	เจ้าหน้าที่สุซศาลาพระราชทาน	8	2.26
10	อื่นๆ	18	5.09
	รวม	353	100

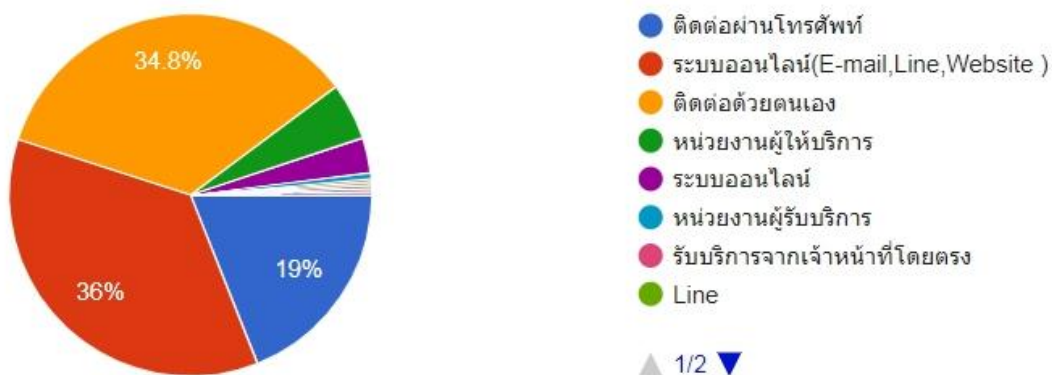
จากตารางที่ 1.1 การวิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 33.99 รองลงมาผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 11.89 และน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่สุซศาลาพระราชทาน คิดเป็นร้อยละ 2.26

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด



ลำดับ	สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	การขออนุญาตเปิดกิจการสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	6	1.6
2	การขออนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	2	0.56
3	การขออนุญาตดำเนินการสถานพยาบาล	6	1.69
4	ปรึกษาการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการโรตัสลปะ	3	0.84
5	การขออนุญาตเปิดกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	5	1.54
6	การขออนุญาตประกอบกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	40	11.33
7	การขออนุญาตดำเนินการกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	9	2.54
8	ปรึกษาการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	16	4.53
9	ปรึกษาการขึ้นทะเบียนผู้ดำเนินการกิจการการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	5	1.41
10	การรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	34	9.63
11	การพัฒนาศักยภาพเครือข่าย	24	6.79
12	การพัฒนาแกนนำด้านความรู้ด้านสุขภาพ	32	9.06
13	ขอรับข้อมูลข่าวสาร	75	21.24
14	สอบเทียบและบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์	31	8.78
15	ตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย	11	3.11
16	ปรึกษางานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ 9 ด้าน (HS4)	36	10.19
17	ส่งเสริม พัฒนาสุขภาพประชาชน	8	2.62
18	อื่นๆ	10	2.83
รวม		353	100

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

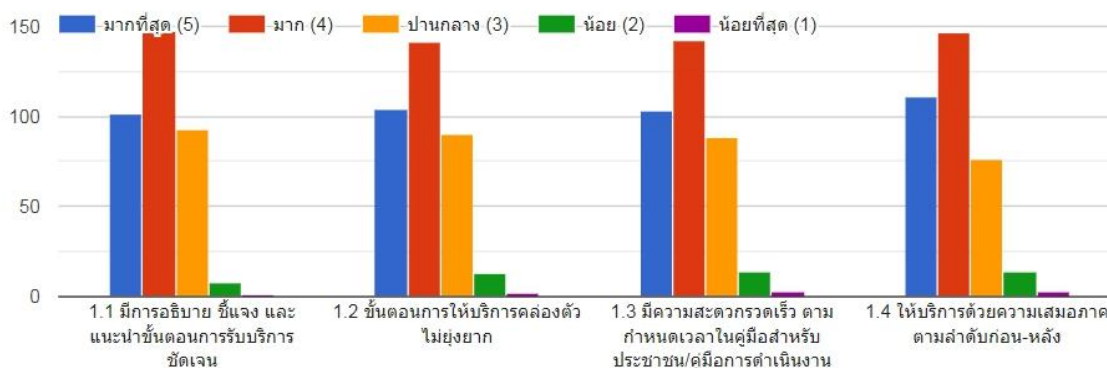


ลำดับ	ท่านรับบริการผ่านช่องทาง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ระบบออนไลน์	138	39.09
2	ติดต่อด้วยตนเอง	123	34.84
3	ติดต่อผ่านโทรศัพท์	67	18.98
4	หน่วยงานให้บริการ	18	5.09
5	หน่วยงานผู้รับบริการ	6	1.69
6	อื่นๆ	1	0.28
	รวม	353	100

จากตารางพบว่าการใช้ช่องทางรับบริการ ผ่านช่องทางระบบออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.09 รองลงมาเป็นติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 34.84 และรองลงมาน้อยที่สุดคือการใช้ช่องทางอื่นๆ ร้อยละ 0.28

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



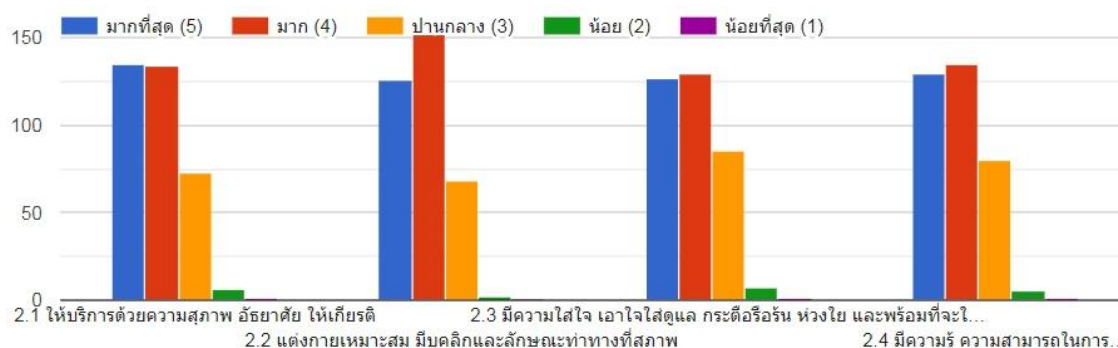
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.18

ข้อที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	X	SD	ร้อยละ
		5	4	3	2	1				
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	101	147	93	8	0	349	3.98	0.80	79.54
2	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	160	100	73	14	2	349	4.15	0.93	83.04
3	มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	160	100	80	7	1	348	4.18	0.87	83.62
4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	150	100	76	14	1	341	4.13	0.92	82.52
								4.11		82.18

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านมีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 83.62 รองลงมาขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่

ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 83.04 รองลงมาลำดับสุดท้าย ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 82.52

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ



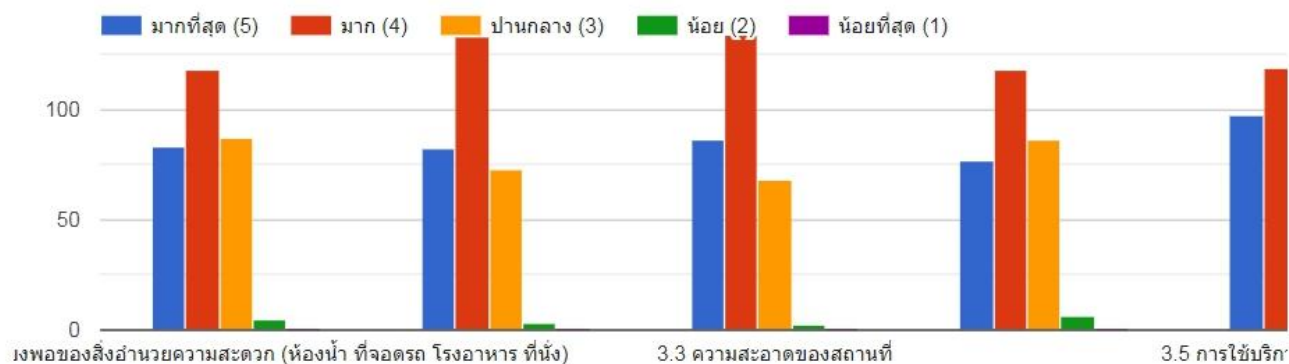
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.74

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ	135	137	73	6	0	351	4.66	0.55	82.85
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	126	152	68	2	0	348	4.69	0.52	83.10
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	127	129	85	7	0	348	4.73	0.53	81.61
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	150	120	80	5	0	353	4.17	0.82	83.38
รวม							4.14		82.74

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากด้านกระบวนการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) คิดเป็นร้อยละ 83.38

รองลงมาแต่กายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 83.10 รองลงมาลำดับสุดท้ายให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้ ให้เกียรติ คิดเป็นร้อยละ 82.85

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.10

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	155	100	87	5	0	347	4.17	0.85	83.34
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	130	133	73	3	0	349	4.15	0.78	83.01
3.3 ความสะอาดของสถานที่	145	134	68	2	0	342	4.21	0.77	84.18
3.4 ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	150	100	86	6	0	342	4.15	0.86	89.73
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*	140	119	81	8	3	351	4.10	0.89	81.94
รวม							4.16		83.10

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว คิดเป็นร้อยละ 89.73 รองลงมาความสะอาดของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 84.18 รองลงมาลำดับสุดท้ายความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) คิดเป็นร้อยละ 83.34

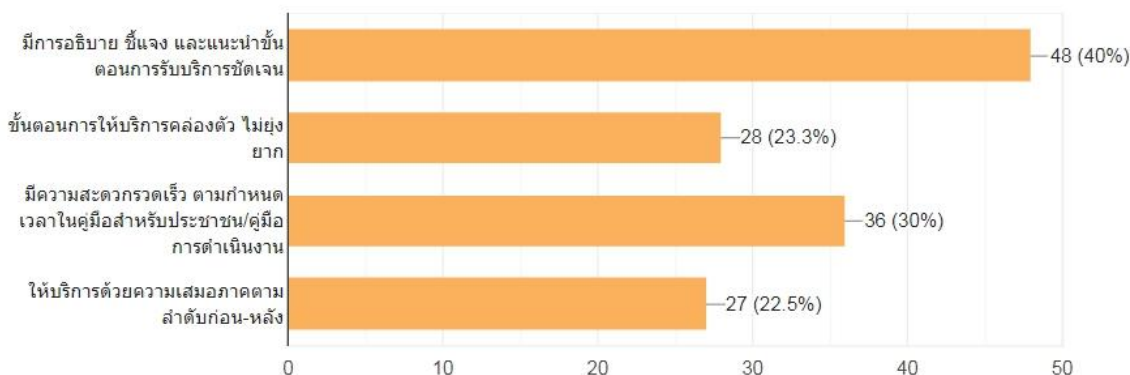
4. ความไม่พึงพอใจ

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ) ไม่มีไม่ต้องระบุ

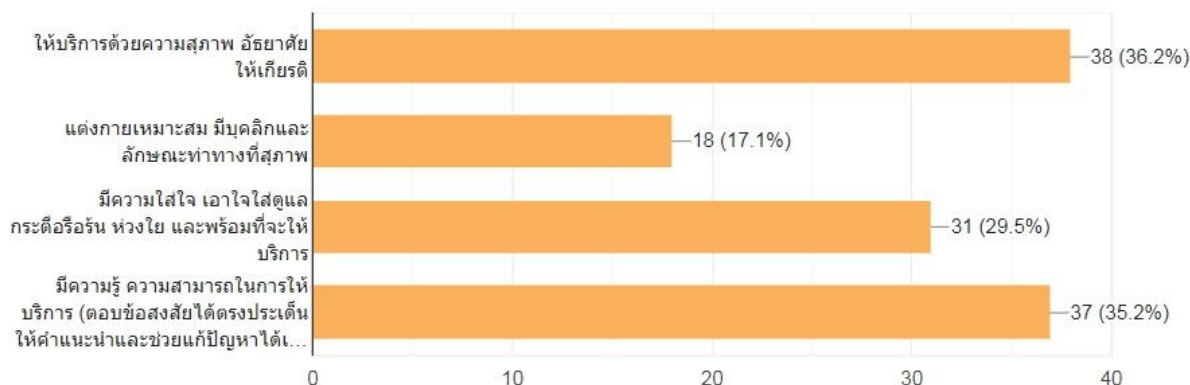


คำตอบ 120 ข้อ



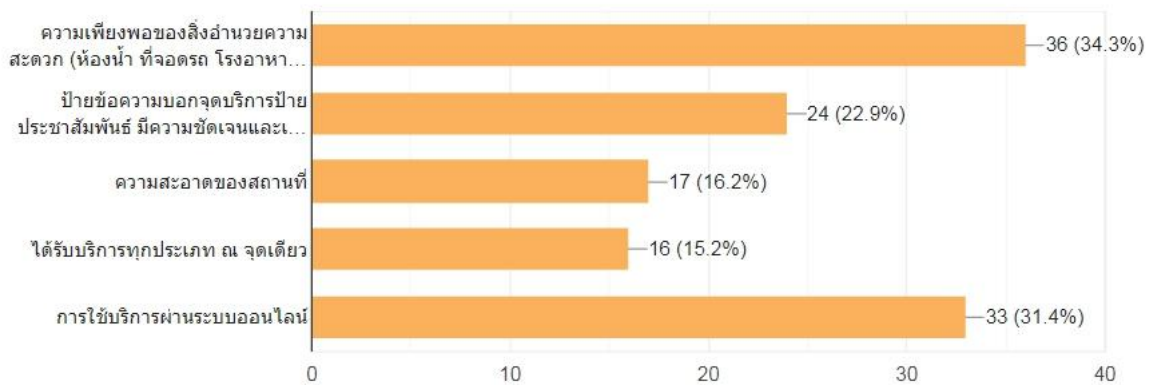
จากแผนภูมิที่ 4.1 พบว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีข้อไม่พึงพอใจ มีจำนวนผู้ตอบในข้อนี้ทั้งสิ้น 120คน พบว่าลำดับที่ 1 คือมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 40.00 อันดับที่ 2 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 30.00 อันดับที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 23.3

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)



จากแผนภูมิที่ 4.2 พบว่าด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อไม่พึงพอใจ มีจำนวนผู้ตอบในข้อนี้ทั้งสิ้น 105 คน พบว่าลำดับที่ 1 คือให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ ร้อยละ 36.2 อันดับที่ 2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม ร้อยละ 35.20 อันดับที่ 3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแลกระทือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.50

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกข้อที่ไม่พึงพอใจ)



จากแผนภูมิที่ 4.3 พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อไม่พึงพอใจ มีจำนวนผู้ตอบในข้อนี้ทั้งสิ้น 105 คน พบว่าลำดับที่ 1 คือมีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแลกระทือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ร้อยละ 34.30 อันดับที่ 2 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 31.40 อันดับที่ 3 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 22.90

5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

พบว่า มีการให้ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ จำนวน 38 คน คำชมเชย ตามตาราง ดังนี้

ลำดับ	คำชมเชย
1	การประเมินมาตรฐานที่ รพ.ต้องไม่เป็นภาระเรื่องงบประมาณ
2	เป็นกันเอง ให้คำแนะนำดี
3	มีการจัดการที่ครอบคลุมมากค่ะดีทุกอย่างเลยค่ะขอบคุณนะคะ
4	ได้รับความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ขอขอบคุณค่ะ
5	เป็นกัลยาณมิตร มีน้ำใจ ให้บริการด้วยใจ
6	วิทยากรเสียงเบาไปค่ะ เอกสารควรให้ก่อนเพื่อจะได้จดคำอธิบายไว้ดู
7	การเสริมสร้างความเข้าใจ
8	บุคลากรทุกท่าน ทีมงานวิศวกรรมการแพทย์ ทุกท่านมี SERVICE MIND ดีมากค่ะ อยากให้คงคุณภาพและบริการที่ดี ตลอดไปค่ะ #ขอบคุณทุกท่านค่ะ
9	เจ้าหน้าที่บริการดีเป็นกันเองทุกคน
10	บริการและให้คำแนะนำดีมากค่ะ
11	ให้บริการดีมาก ๆ
12	ศบส.เขต5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการดีมากค่ะ
13	ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
14	เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ ประสานงานดี
15	ให้ข้อมูลครบถ้วนแนะนำให้ทำถูกต้องยิ้มแย้มแจ่มใสมีข้อมูลความรู้ดี ๆ นำมาบอกต่อมีประโยชน์อย่างมากการบริการคล่องแคล่วมีคำถามตอบเร็วมากในสิ่งที่ถาม ขอขอบคุณนะคะ
16	ขอบคุณ ทุกปัญหาเมื่อไม่เข้าใจสงสัย ท่านได้ตอบและแนะนำได้จนสำเร็จทุกเรื่อง
17	ทาง ศบส 5 ได้ให้การช่วยเหลือดูแล ผู้ประกอบการด้วยความเมตตา และไม่ได้นำข้อบังคับทางกฎหมายมาใช้ในการพูดคุยโดยบังคับแต่เป็นการขอความร่วมมืออย่างจริงจังและเห็นถึงเจตนาดีของ ศบส 5 ที่เข้าใจทั้งผู้ประกอบการและคำนึงถึงผู้สูงอายุไปพร้อมๆกันทำให้กิจการ มีความตั้งใจที่จะทำให้ทุกอย่างเป็นไปอย่างถูกต้องอย่างที่ควรจะเป็น เพื่อให้ทั้งกิจการที่ดูแลผู้สูงอายุสามารถประกอบกิจการไปได้อย่างยั่งยืน
18	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดีมาก มีการช่วยเหลือตลอดเวลา
19	ให้บริการดีตอบคำถามชัดเจน พูดจาสุภาพ มีจิตในการบริการ
20	ดีมากครับ...ทั้งทีมงานและความรู้..และเทคโนโลยี
21	อ.นัยนา ให้ความช่วยเหลือดีมากค่ะ
22	การให้บริการรวดเร็วและชัดเจนค่ะ
23	พอใจมากที่สุดค่ะ ประทับใจ อ.นัยนา และจนท.น้องบีม ช่วยแนะนำติดตามตลอด ดีมากค่ะ ทำให้

	เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการสมัครประกอบกิจการและสมัครการดำเนินการด้วยดี
24	ให้บริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร
25	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่ชัดเจนได้ทุกอย่าง
26	ให้คำแนะนำดี มีความละเอียดชัดเจนในการประชาสัมพันธ์
27	โทรประสานก่อน ลงให้คำแนะนำใกล้ชิด เป็นกันเอง
28	ติดต่อสะดวก พร้อมให้คำปรึกษา ใช้สื่อให้เป็นประโยชน์เช่น ให้ปรึกษาและส่งเอกสารผ่าน Line ก่อนเมื่อถูกต้องแล้วจึงแจ้งให้ส่งไปรษณีย์ จึงทำให้ทางเราสะดวกและประหยัดเวลาขึ้น
29	ขอขอบคุณ อาจารย์แบะทีมงาน ศบส5 ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามเรื่อง เป็นอย่างดีมากครับ
30	เจ้าหน้าที่สุภาพ ใจพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือ ขอขอบคุณมากค่ะ
31	ให้คำแนะนำดีมาก ๆ ได้รับคำตอบทุกข้อสงสัยค่ะ
32	อาจารย์นิยนาให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่ดีมาก เปิดโอกาสให้แก้ไขข้อบกพร่องและให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา
33	มีการให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่ดีมาก ช่วยเหลือทั้งให้ความรู้ความเข้าใจและแนะนำแนวทางในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว
34	ประสานงานรวดเร็ว สามารถสอบถาม ชี้แจง และให้คำตอบได้ชัดเจน หน่วยบริการสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที
35	ได้รับการช่วยเหลือ และคำแนะนำเป็นอย่างดี
36	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความตั้งใจทำงานดี บริการดี สุภาพ
37	มีการพัฒนาที่ตอบสนองผู้รับบริการที่ดีบริการดีมีน้ำใจ
38	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการทุกครั้งที่มีการประสานงานขอความอนุเคราะห์ไป
39	เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจและให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีได้ข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ
40	เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตัวดีกับผู้มารับบริการทุกคน
41	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง ยินดีให้คำแนะนำปรึกษา แนะนำเป็นอย่างดี
42	หัวข้อคำถามมักจะถามข้อมูลซ้ำหน่วยงานเดิม จนต้องเดินไปหาข้อมูลหน่วยงานเดิมหลายครั้งทำให้หน่วยงานเบื้องที่จะตอบแบบสอบถาม ในแต่ละข้อควรแยกหน่วยงานให้ชัดเพื่อจะได้ไปถามข้อมูลในหน่วยงานครั้งเดียว

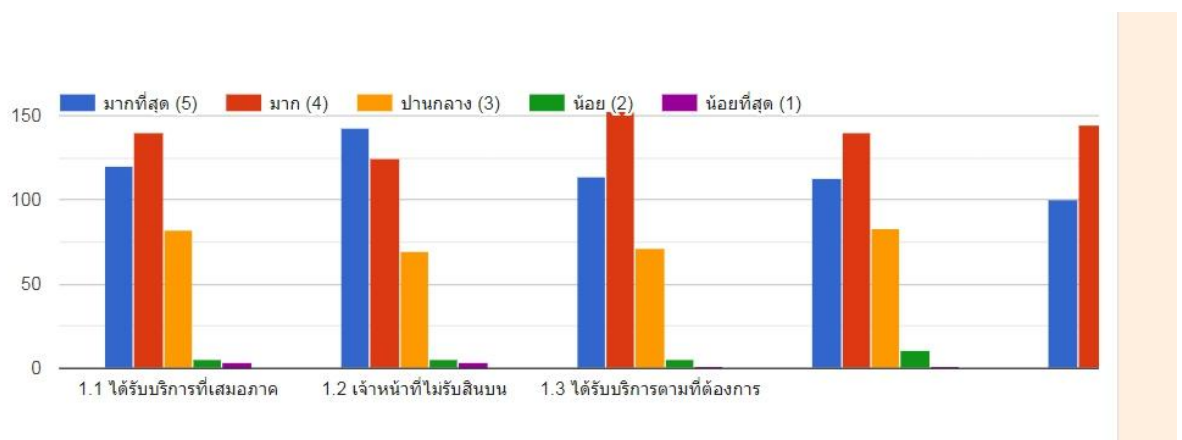
43	ประสานงานรวดเร็ว สามารถสอบถาม ชี้แจง และให้คำตอบได้ชัดเจน หน่วยบริการสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที
44	ได้รับคำแนะนำดีมาก
45	บริการระดับมาตรฐาน

6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

พบว่าไม่มีผู้ตอบคำถามในส่วนนี้

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

3. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค	120	140	82	5	4	351	4.05	0.86	80.19
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	143	125	70	5	4	347	4.15	0.8	82.94
1.3 ได้รับการบริการตามที่ต้องการ	144	153	71	5	0	373	4.17	0.78	83.38
1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	129	130	83	11	0	353	4.07	0.85	81.36
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	145	100	90	6	2	343	4.11	0.89	82.16
รวม							4.11		82.15

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเท่ากับ 4.70 ร้อยละ 94.09 ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นได้รับการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 95.14 รองลงมา ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) คิดเป็นร้อยละ 94.79 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ร้อยละ 94.13 ได้รับการที่เสมอภาค ร้อยละ 93.33 และรองลงลำดับสุดท้ายต่อความเชื่อมั่น คือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ 93.04

2. ความไม่เชื่อมั่น

- ได้รับการที่เสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 26.70
- เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 20.00
- ได้รับการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 26.70
- ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) คิดเป็นร้อยละ 13.30
- การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 10.00

3. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มีความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

1. ขอให้ช่องทางการประกาศข้อมูลหมายต่างๆ ควรมีช่องทางให้มากกว่าในปัจจุบัน
2. เพิ่มประสิทธิภาพของระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม



1. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	สรุป
ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	4.33	0.73	86.69	พึงพอใจ/เชื่อมั่นมาก

จากตารางความพึงพอใจและความเชื่อมั่นภาพรวม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 86.69

สรุปผลการวิเคราะห์ทางสถิติของแบบสำรวจ

การดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือการดำเนินงานการให้บริการ ณ ที่ตั้ง ของผู้รับบริการ การให้บริการการให้บริการ ณ ที่ตั้ง ของผู้ให้บริการ และให้บริการรูปแบบออนไลน์ การให้บริการให้บริการ ณ ที่ตั้ง ของผู้รับบริการ เช่น กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ทุกกิจกรรม กิจกรรมส่วนมากของกลุ่มมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม กลุ่มวิชาการและมาตรฐานบริการสุขภาพบางกิจกรรม กิจกรรมส่วนมากของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และกลุ่มสุขภาพ ภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพบางกิจกรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะไปจำนวนครั้งละ 5-8 คน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ ทำให้หากผู้รับบริการติดขัด พบอุปสรรค หรือมีข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการได้ทันที ทำให้ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกรวดเร็ว และได้รับข้อเสนอแนะด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ได้รับบริการด้วย ความสุภาพ อธิยาศยดี ให้เกียรติ รวมถึง การลงพื้นที่ทางเจ้าหน้าที่จะแต่งกายเหมาะสม ทะมัดทะแมง มีบุคลิกและลักษณะท่าทางน่าเชื่อถือ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อน พร้อมทั้งจะให้บริการ ด้วยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มี สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ส่วนด้านการมารับบริการเหมาะสม ส่วนด้านการมารับบริการ ณ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 ของผู้รับบริการ จะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ให้ความช่วยเหลือ หากติดขัดด้านสถานที่ หรือด้านอื่น ๆ สามารถซักถามและร้องขอความช่วยเหลือได้ทันที รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งเพียงพอป้ายข้อความบอก จุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลให้ผู้รับบริการส่วนมากเชื่อมั่นต่อการให้บริการว่าสามารถได้รับการที่เสมอภาค เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน และได้รับการตามที่ต้องการ แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน สำหรับการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น ประชุม/ชี้แจงการดำเนินงานของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และกลุ่มสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ และกลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ เจ้าหน้าที่ต้องประสานงานกับบุคคลจำนวนมากในแต่ละครั้งของการเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง ถึงแม้จะมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การรับบริการอย่างชัดเจนแล้ว แต่อาจจะทำให้การเข้าใจระดับบุคคลอาจคาดเคลื่อนได้ ทั้งนี้ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเองจะมีการแก้ไขปัญหาทุกครั้งด้วยการแจ้งอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านกลุ่มไลน์ แต่ละการปฏิบัติงาน เพื่อลดการโทรสอบถามในขณะนั้น