



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘ โทร ๐๔๒-๒๑๗-๕๓๑

ที่ สธ ๐๗๒๓.๐๑/๒๖๕

วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘

ตามที่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานดำเนินการทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ โดยประเด็นในการสำรวจประกอบด้วย ๑. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ โดยรายงานตัวชี้วัด รอบ ๑๑ เดือน ให้เป็นไปตามเกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small success) นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทรงสุทธา ภูพาดนา

(นางสาวทรงสุทธา ภูพาดนา)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายประดิษฐ์ ทองดา)

นายช่างเทคนิคชำนาญงาน

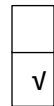
ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

นพ.บ.

11 สิงหาคม ๖๕

(นายวิมล ยาทองไชย)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘



รอบ 5 เดือน

รอบ 11 เดือน

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
 หน่วยงาน **ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8** กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

- อสม. เขตสุขภาพที่ 8
 - เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน และงานสุขศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล
- ผู้รับผิดชอบงานทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์
 - ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ 9 ด้าน
 - ประชาชนทั่วไป
 - ผู้ประกอบโรคศิลปะ 9 สาขา 3 ศาสตร์
 - ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (โรงพยาบาลเอกชน)
 - ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ (วิศวกรรมความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สื่อสาร และระบบสนับสนุนทางการแพทย์)
 - ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (นวดเพื่อสุขภาพ/สปา)
 - ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง/นวดเพื่อสุขภาพ/สปา)
 - เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
 - ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน)
 - ผู้รับผิดชอบประสานงานออกแบบ ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข

จำนวนกลุ่มเป้าหมาย รวม 330 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ กุมภาพันธ์ - สิงหาคม พ.ศ. 2565

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน
 ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานคิดเป็น ร้อยละ 82.73
 ค่าเฉลี่ยภาพรวม เท่ากับ 4.35 ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ภาพรวมมีรายละเอียด ดังนี้

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ

- | | | |
|------------------------------------|------------------|------|
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ยเท่ากับ | 4.38 |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ยเท่ากับ | 4.38 |
| - ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยเท่ากับ | 4.34 |
| - ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยเท่ากับ | 4.32 |

รวมคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 82.73

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพผู้ตอบ (โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

1. อสม. เขตสุขภาพที่ 8 จำนวน 173 คน (ร้อยละ 52.4 %)
2. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน และงานสุศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จำนวน 57 คน (ร้อยละ 17.3 %)
3. ผู้รับผิดชอบงานทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 9.4 %)
4. ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ 9 ด้าน จำนวน 27 คน (ร้อยละ 8.2 %)
5. ประชาชนทั่วไป จำนวน 24 คน (ร้อยละ 7.3 %)
6. ผู้ประกอบโรคศิลปะ 9 สาขา 3 ศาสตร์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.2 %)
7. ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (โรงพยาบาลเอกชน) จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9 %)
8. ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ (วิศวกรรมความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สื่อสาร และระบบสนับสนุนทางการแพทย์) จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9 %)
9. ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (นวดเพื่อสุขภาพ/สปา) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6 %)
10. ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง/นวดเพื่อสุขภาพ/สปา) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6 %)
11. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6 %)
12. ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3 %)
13. ผู้รับผิดชอบประสานงานออกแบบ ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3 %)

1.2 การติดต่อใช้บริการ (โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

1. การอบรมพัฒนาศักยภาพ อสม. หมอประจำบ้าน เขตสุขภาพที่ 8 จำนวน 100 คน (ร้อยละ 30.3 %)
2. ขอรับข้อมูลข่าวสาร จำนวน 55 คน (ร้อยละ 16.7 %)
3. การบริการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน 34 คน (ร้อยละ 10.3 %)
4. การขออนุญาตดำเนินการสถานพยาบาล (โรงพยาบาล) จำนวน 30 คน (ร้อยละ 9.1 %)
5. การรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ 9 ด้าน จำนวน 29 คน (ร้อยละ 8.8 %)
6. การติดตาม เยี่ยมเสริมพลังและประเมินผลการดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชน งานสุขศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 8.5 %)
7. การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพในหมู่บ้านปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ ๖ แห่ง เขตสุขภาพที่ 8 จำนวน 24 คน (ร้อยละ 7.3 %)
8. การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายขับเคลื่อนงานสุขภาพภาคประชาชน และงานสุขศึกษาและพัฒนาพฤติกรรม จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.1 %)
9. การขออนุญาตเปิดกิจการสถานพยาบาล (โรงพยาบาลเอกชน) จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.2 %)
10. การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการโรคติดต่อ 9 สาขา 3 ศาสตร์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9 %)
11. การตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ (วิศวกรรมความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สื่อสาร และระบบสนับสนุนทางการแพทย์) จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9 %)
12. การประสานงานออกแบบ ปรับปรุงอาคาร และสภาพแวดล้อมสาธารณสุข จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9 %)
13. การขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (นวดเพื่อสุขภาพ/สปา) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6 %)
14. การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (กิจการผู้สูงอายุ/สปา/นวดเพื่อสุขภาพ) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6 %)
15. การขออนุญาตดำเนินการเปิดสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (กิจการผู้สูงอายุ/สปา/นวดเพื่อสุขภาพ) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6 %)
16. การขึ้นทะเบียนผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (กิจการผู้สูงอายุ/สปา/นวดเพื่อสุขภาพ) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6 %)
17. การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (กิจการผู้สูงอายุ/สปา/นวดเพื่อสุขภาพ) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3 %)
18. ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3 %)

1.3 ช่องทางการรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการผ่านช่องทาง เรียงลำดับดังนี้

1. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8 จำนวน 249 คน (ร้อยละ 75.2 %)
2. ระบบออนไลน์ (ประชุมทางไกลผ่านระบบ Zoom meeting, Web ex) จำนวน 81 คน (ร้อยละ 24.8 %)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1.1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

- มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 46.06
- ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 44.58
- มีความสะดวก รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน

ร้อยละ 43.94

การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง ร้อยละ 41.52

1.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

- มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ร้อยละ 47.88
- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ ร้อยละ 47.58
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและ

ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 46.97

- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ร้อยละ 46.67

1.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 43.94

ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 51.82

ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 50.91

ความสะอาดของสถานที่ ร้อยละ 49.70

1.4. ความไม่พึงพอใจ

1.4.1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า (ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้)

1.4.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า (ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้)

1.4.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก เนื่องจากส่วนใหญ่กลุ่มเป้าหมายคือ อสม.ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีบนเครือข่ายออนไลน์

1.5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

พบว่า มีคำชมเชย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8 ดังนี้

- ดี
- คณะทีม ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ รวมทั้งการเสนอแนะหลังการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ได้เป็นอย่างดี
- ดีแล้ว
- ชมเชย
- ขอบคุณทีมอาจารย์ที่ให้การสนับสนุนในการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ช่วยเดินทางไปทดสอบในจุดที่เคลื่อนย้ายไม่ได้ และต้องขอภัยในความบกพร่องในการต้อนรับ
- ด้วยมีปัญหาเกี่ยวกับการระบาดของโควิด-19 แต่เพื่อให้เครื่องมือมีมาตรฐานและปลอดภัย ทางทีมคณะผู้สอบเทียบมีการเดินทางเพื่อมาสอบเทียบให้ ทำให้ได้รับประโยชน์ที่เกิดขึ้นอย่างมาก ขอขอบคุณคณะอาจารย์ผู้มาสอบเทียบเป็นอย่างมาก
- ให้บริการดีและสุภาพค่ะ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ผลประเมินการให้บริการต่อความเชื่อมั่น พบว่า

- | | |
|---|--------------|
| - เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน | ร้อยละ 53.03 |
| - ได้รับบริการที่เสมอภาค | ร้อยละ 46.06 |
| - ได้รับบริการตามที่ต้องการ | ร้อยละ 45.15 |
| - ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มากที่สุด | ร้อยละ 43.94 |
| - การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ | ร้อยละ 43.94 |

2. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี -

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

1. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ผลการประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ได้ร้อยละ 82.73

4. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

ตามที่ได้วิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8 พบว่า

4.1. มีจำนวนของผู้เข้ามาตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามบางกลุ่มก็ไม่ใช่ผู้รับบริการตามภารกิจหลักของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8 โดยตรง

4.2. ผู้รับบริการที่ทำการตอบแบบสอบถามไม่อ่านรายละเอียดของแบบสอบถามให้ละเอียด ทำให้ข้ามข้อการตอบแบบสอบถามไปในบางประเด็น ส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลมาไม่ครอบคลุมทุกประเด็นเท่าที่ควร

แนวทางการแก้ไขเพื่อพัฒนางานต่อไป

- ผู้ให้บริการ (ศบส.8) ร่วมกันวางแผนกำหนดขอบเขตผู้รับบริการที่จะร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ให้ตรงตามภารกิจที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8 ได้ให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงประเด็น การให้บริการ และสามารถนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์เพื่อจะสามารถพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

- มีการปรับปรุงแบบฟอร์มของแบบสอบถามให้รัดกุมยิ่งขึ้น เช่น หากผู้ตอบแบบสอบถามข้ามข้อใดข้อหนึ่งไป ระบบก็จะไม่สามารถส่งข้อมูลการตอบแบบสอบถามได้

