



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๑  
จังหวัดเชียงใหม่

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
กระบวนการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ผ่านมาศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ได้ออกไปดำเนินการชี้แจงนโยบาย บทบาทและภารกิจต่างๆของสำนักงานฯให้กับหน่วยงานผู้ขอรับบริการกิจกรรมต่างๆได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้ง ๘ จังหวัด และได้จัดให้มีการประชุม ส่งเสริมกิจกรรมการประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (ด้านวิศวกรรม) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในวันที่ ๑๓ - ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นการดำเนินการทดสอบ/สอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ ของกลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ จึงได้ออกดำเนินการตามความต้องการ (ร้องขอ)ของสถานบริการสุขภาพโดยจะดำเนินการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ให้กับโรงพยาบาลทุกระดับความเสี่ยง แต่ด้วยข้อจำกัดด้านบุคลากรและระยะเวลาในการปฏิบัติงานและปริมาณเครื่องมือแพทย์ของแต่ละโรงพยาบาลที่มีจำนวนมากและเพิ่มปริมาณขึ้นทุกๆปี รวมทั้งหน่วยงานขอรับบริการในเขตพื้นที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ รับผิดชอบมีจำนวนมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการในเครื่องมือที่มีระดับความเสี่ยงสูงก่อนจากนั้นหากยังมีเวลา ก็จะดำเนินการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ที่เหลืออยู่นกว่าจะหมดเวลาตามที่ได้ขออนุมัติออกไปปฏิบัติราชการ จึงทำให้ไม่สามารถทำการทดสอบ/สอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ได้ทั้งหมดตามความต้องการของผู้รับบริการ ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งกลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ จะนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการในทุกด้านดำเนินการวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑

## สรุปผลการประเมินจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบบออนไลน์

### กระบวนการทดสอบสอบเทียบ/เครื่องมือแพทย์

### ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจแบบออนไลน์ของผู้รับบริการกระบวนการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยมีผลการประเมินดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ๑.๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๐	๕๐.๘๔
หญิง	๒๙	๔๙.๑๕
รวม	๕๙	๙๙.๙๙

##### ๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐-๒๙ ปี	๖	๑๐.๑๖
๓๐-๓๙ ปี	๑๖	๒๗.๑๑
๔๐-๔๙ ปี	๒๕	๔๒.๓๗
๕๐ปีขึ้นไป	๑๒	๒๐.๓๓
รวม	๕๙	๙๙.๙๗

##### ๑.๓ ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับบริการทดสอบ/สอบเทียบ เครื่องมือแพทย์	๔๐	๖๗.๗๙
เจ้าหน้าที่ประจำเครื่องมือ	๘	๑๓.๕๕
อื่นๆ ระบุ	๑๑	๑๘.๖๔
รวม	๕๙	๙๙.๙๘

๑.๔ การเข้าใช้สถานที่/รับบริการของหน่วยงานนี้เพื่อ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับบริการทดสอบ/สอบเทียบ เครื่องมือแพทย์	๕๖	๙๔.๙๑
ประชุม/สัมมนา	๒	๓.๓๘
ศึกษาดูงาน	-	-
อื่นๆ ระบุ	๑	๑.๖๙
รวม	๕๙	๙๙.๙๘

๑.๕ จังหวัด

จังหวัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เชียงใหม่	๒๐	๓๓.๘๙
เชียงราย	๑๐	๑๖.๙๔
แพร่	๖	๑๐.๑๖
น่าน	๕	๘.๔๗
พะเยา	๖	๑๐.๑๖
ลำพูน	๓	๕.๐๘
ลำปาง	๔	๖.๗๗
แม่ฮ่องสอน	๕	๘.๔๗
รวม	๕๙	๙๙.๙๔

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ

ระดับคะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (๑.๐๐-๑.๕๐)

ระดับคะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย (๑.๕๐-๒.๕๐)

ระดับคะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง (๒.๕๑-๓.๕๐)

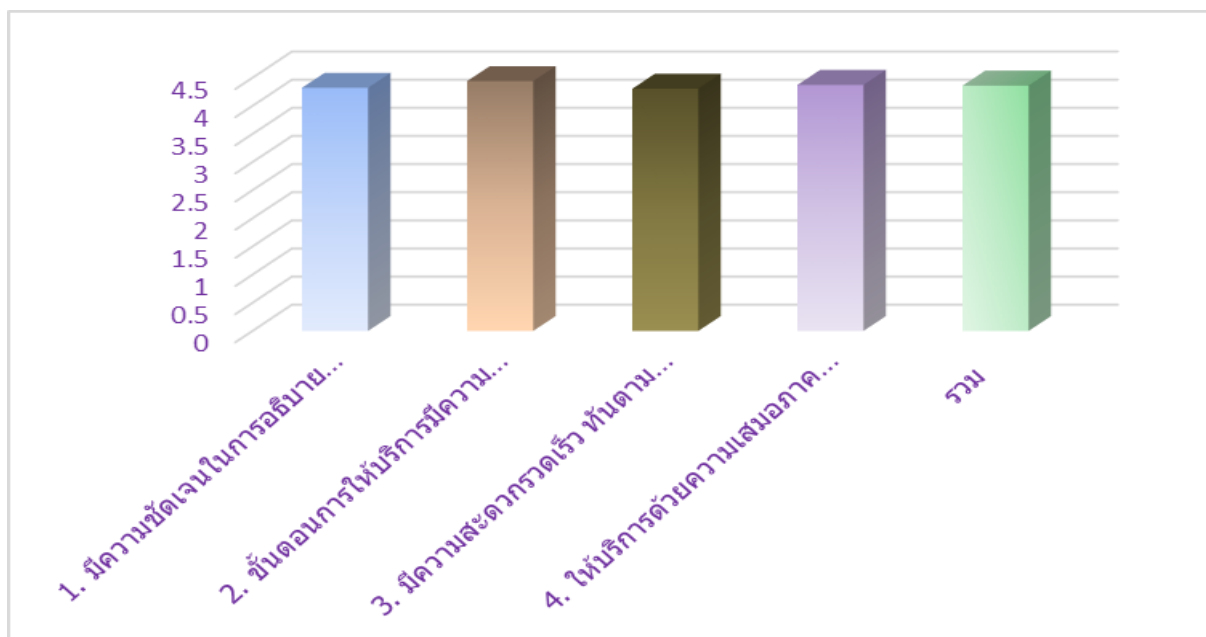
ระดับคะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก (๓.๕๑-๔.๕๐)

ระดับคะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด (๔.๕๐-๕.๐๐)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

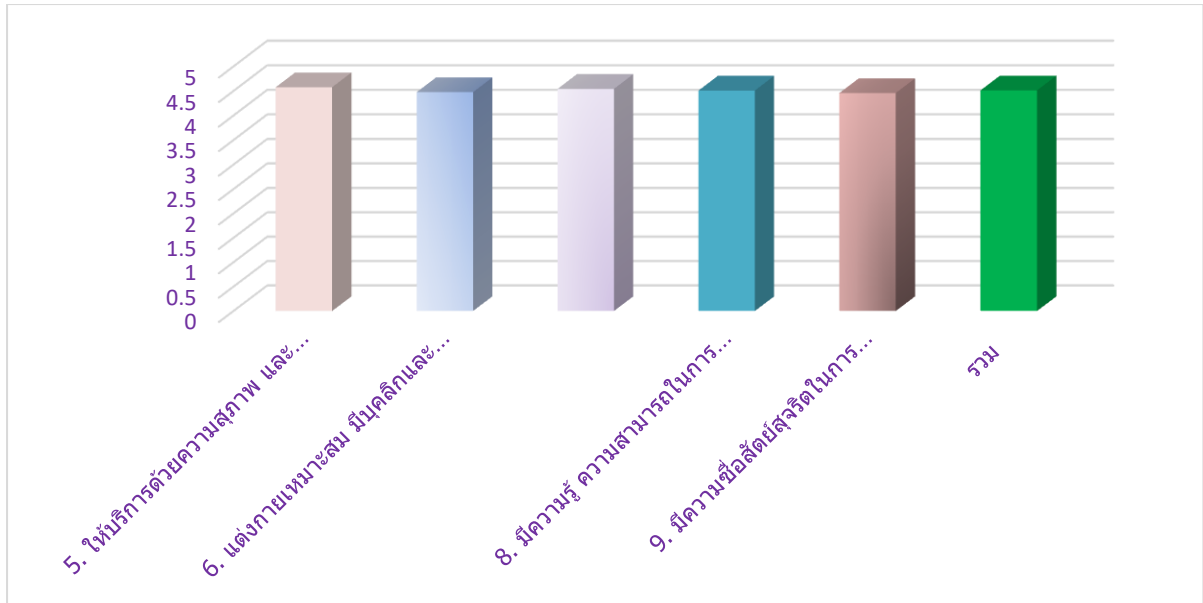
รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ	๒๔	๓๐	๕	๐	๐	๔.๓๒	มาก	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓๐	๒๓	๖	๑	๐	๔.๔๔	มาก	
๓. มีความสะดวกรวดเร็วทันตาม กำหนดเวลา	๒๓	๒๙	๗	๑	๐	๔.๓๑	มาก	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๒๖	๒๙	๔	๐	๐	๔.๓๗	มาก	
						<b>รวม</b>	<b>๔.๓๖</b>	<b>มาก</b>



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ **๔.๓๖** อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนใน ข้อ ๒.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ **๔.๔๔** อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีคะแนนความพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ **๔.๓๗** และข้อ ๑ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ **๔.๓๒** และข้อ ๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคะแนนความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ **๔.๓๑**

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓๖	๒๑	๒	๐	๐	๔.๕๘	มากที่สุด	
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๑	๒๕	๓	๐	๐	๔.๔๗	มาก	
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓๓	๒๕	๑	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด	
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๓๒	๒๕	๒	๐	๐	๔.๕๑	มาก	
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๘	๓๐	๑	๐	๐	๔.๔๖	มาก	
						<b>รวม</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

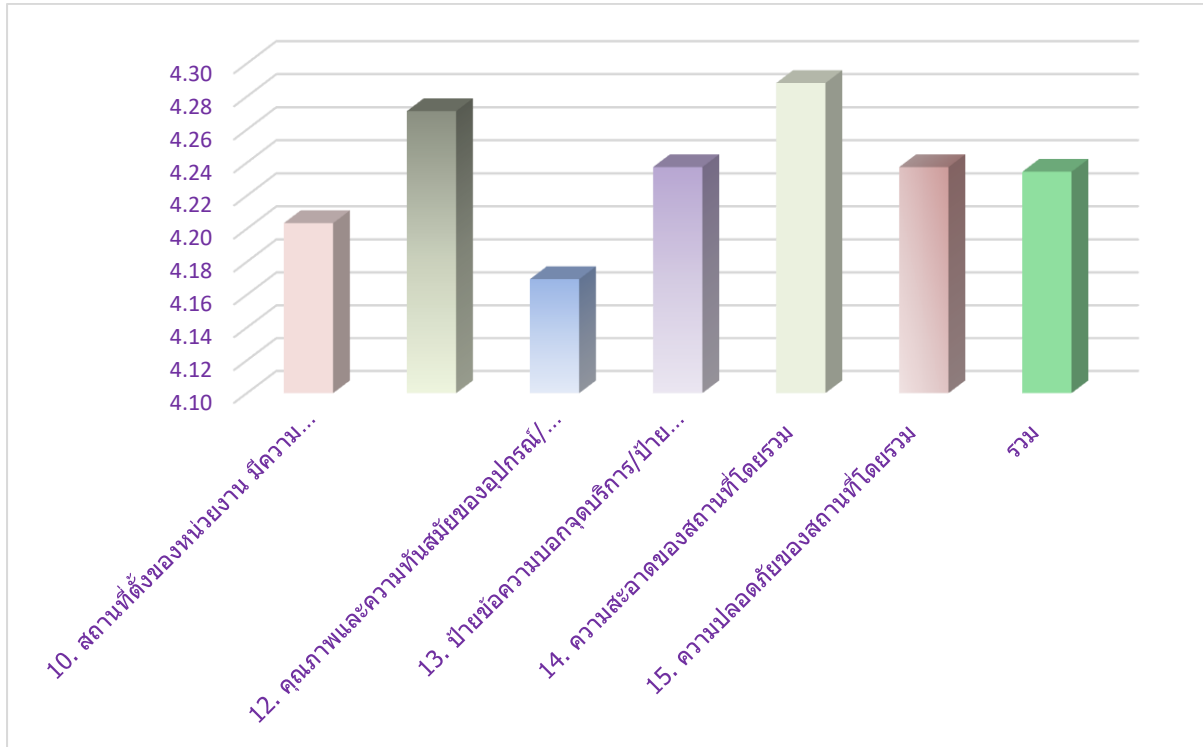


สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนในข้อ ๕ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ ๔.๕๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนใน ข้อ ๗ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๔ รองลงมา คือ ข้อ ๘ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๑ และข้อ ๖ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๗ และข้อ ๙ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๖

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒๐	๓๒	๖	๑	๐	๔.๒๐	มาก
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๒	๒๙	๘	๑	๐	๔.๒๗	มาก
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๙	๓๑	๙	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๑	๓๑	๗	๐	๐	๔.๒๔	มาก
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๔	๒๘	๗	๐	๐	๔.๒๙	มาก

๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๒๐	๓๓	๖	๐	๐	๔.๒๔	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก

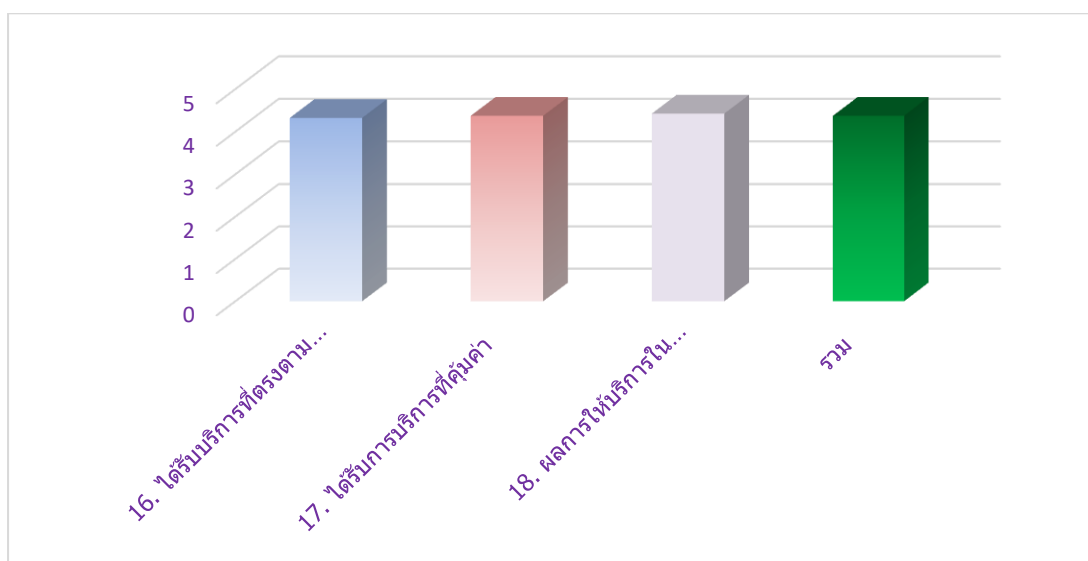


สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนในข้อ ๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวมพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ ๔.๒๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ข้อ ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๗ รองลงมาคือ ข้อ ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๔ รองลงมาคือ ข้อ ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๔ และข้อ ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๗



### ด้านคุณภาพการให้บริการ

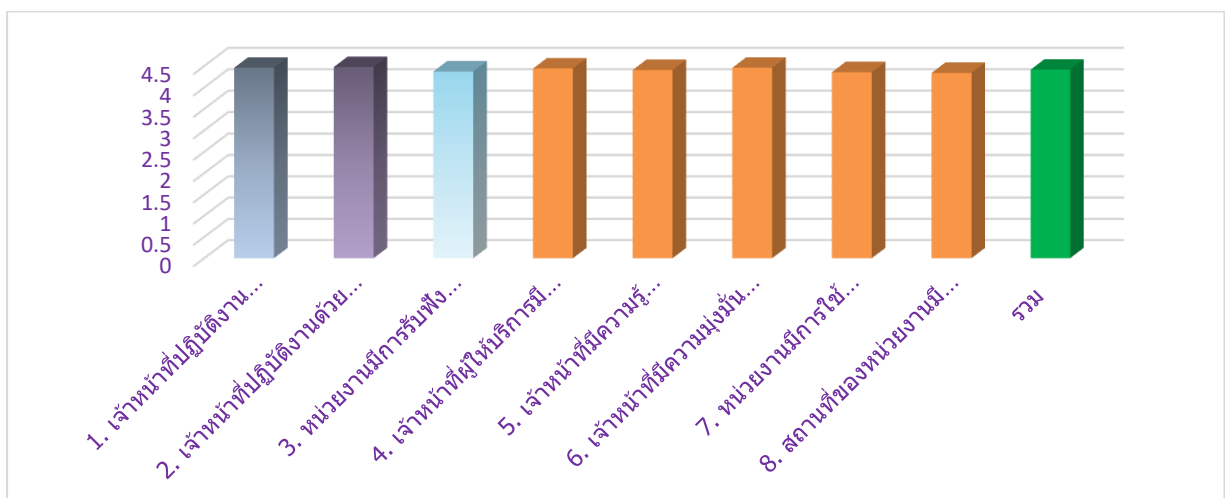
รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๑	๓๖	๒	๐	๐	๔.๓๒	มาก	
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๕	๓๑	๓	๐	๐	๔.๓๗	มาก	
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๘	๒๘	๓	๐	๐	๔.๔๒	มาก	
						<b>รวม</b>	<b>๔.๓๗</b>	<b>มาก</b>



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนในข้อ ๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวมโดยรวมพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ ๔.๔๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ และ ๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๒

### ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๙	๒๘	๒	๐	๐	๔.๔๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๓๒	๒๓	๔	๐	๐	๔.๔๗	มาก
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๗	๒๗	๕	๐	๐	๔.๓๗	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๘	๒๙	๒	๐	๐	๔.๔๔	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	๒๖	๓๑	๒	๐	๐	๔.๔๑	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๒๘	๓๐	๑	๐	๐	๔.๔๖	มาก
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๓	๓๔	๒	๐	๐	๔.๓๖	มาก
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๒	๓๕	๒	๐	๐	๔.๓๔	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๑</b>	<b>มาก</b>



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนในข้อ ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสโดยรวมพึงพอใจสูงสุดค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ข้อ ๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๖ รองลงมาคือ ข้อ ๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๖ รองลงมาคือ ข้อ ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๔ และข้อ ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ และข้อ ๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ และ ข้อ ๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๖ และข้อ ๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๔

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ๑๘ หัวข้อ และด้านด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ๘ หัวข้อ**

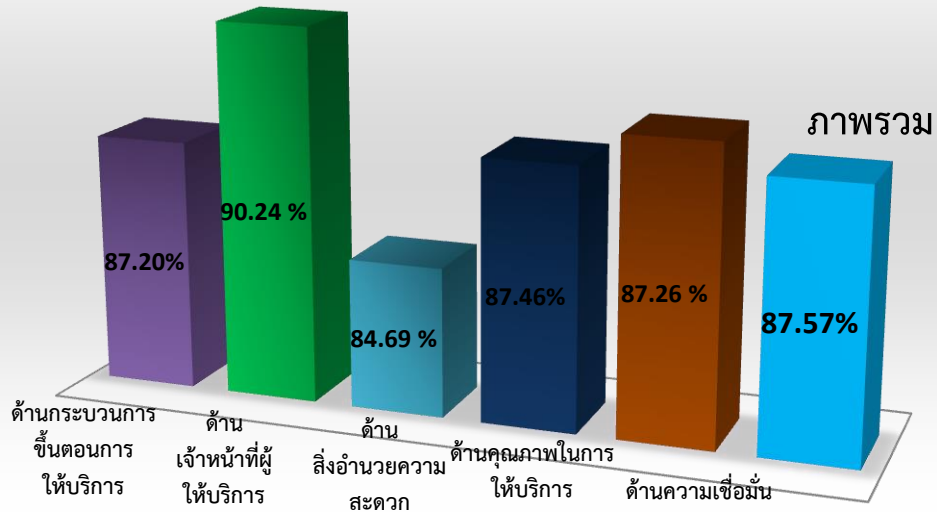
ได้ค่าคะแนนโดยรวมอยู่ที่ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๗ อยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก โดย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๑ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”
๒. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๖ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๓ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”

**เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ**

- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แสดงว่า ความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แสดงว่า ความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แสดงว่า ความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แสดงว่า ความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แสดงว่า ความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ผู้รับบริการ  
กระบวนการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

- เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น