



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๑
จังหวัดเชียงใหม่

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
กระบวนการส่งเสริมมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

กลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ในวันที่ ๑๓ - ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาศักยภาพ บุคลากรของโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ ๑ ในการดำเนินงานพัฒนาและปรับปรุงโรงพยาบาล ตามมาตรฐาน ระบบบริการสุขภาพ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และนำไปสู่การ พัฒนาคุณภาพ ในมาตรฐานที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ได้ดำเนินการ สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบออนไลน์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการส่งเสริม มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และจะนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการในทุกด้านดำเนินการวิเคราะห์และ ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

กลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑

สรุปผลการประเมินจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบบออนไลน์

กระบวนการส่งเสริมมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

กลุ่มวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจแบบออนไลน์ของผู้รับบริการกระบวนการส่งเสริมมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยมีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๔	๕๗.๑๔
หญิง	๓๓	๔๒.๘๕
รวม	๗๗	๙๙.๙๙

๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐-๒๙ ปี	๙	๑๑.๖๘
๓๐-๓๙ ปี	๒๔	๓๑.๑๖
๔๐-๔๙ ปี	๓๐	๓๘.๙๖
๕๐ปีขึ้นไป	๑๔	๑๘.๑๘
รวม	๗๗	๙๙.๙๘

๑.๓ ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๓	๓.๘๙
ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	๖๙	๘๙.๖๑
อื่นๆ ระบุ	๕	๖.๕๐
รวม	๗๗	๙๙.๙๙

๑.๔ การเข้าใช้สถานที่/รับบริการของหน่วยงานนี้เพื่อ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับบริการ	๔๘	๖๒.๓๓
ประชุม/สัมมนา	๒๖	๓๓.๓๖
ศึกษาดูงาน	๑	๑.๒๙
อื่นๆ ระบุ	๒	๒.๕๙
รวม	๗๗	๙๙.๙๗

๑.๕ จังหวัด

จังหวัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เชียงใหม่	๒๑	๒๗.๒๗
เชียงราย	๑๒	๑๕.๕๘
แพร่	๘	๑๐.๓๘
น่าน	๗	๙.๐๙
พะเยา	๘	๑๐.๓๘
ลำพูน	๕	๖.๔๙
ลำปาง	๑๐	๑๒.๙๘
แม่ฮ่องสอน	๖	๗.๗๙
รวม	๗๗	๙๙.๙๖

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)

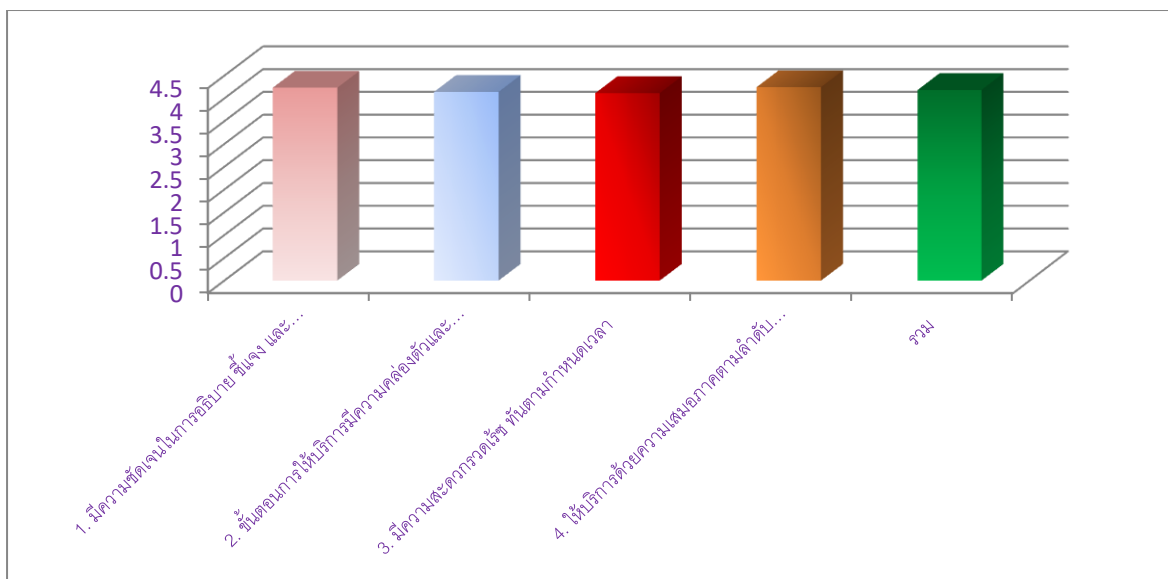
ระดับคะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก (๓.๕๑-๔.๕๐)

ระดับคะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด (๔.๕๐-๕.๐๐)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

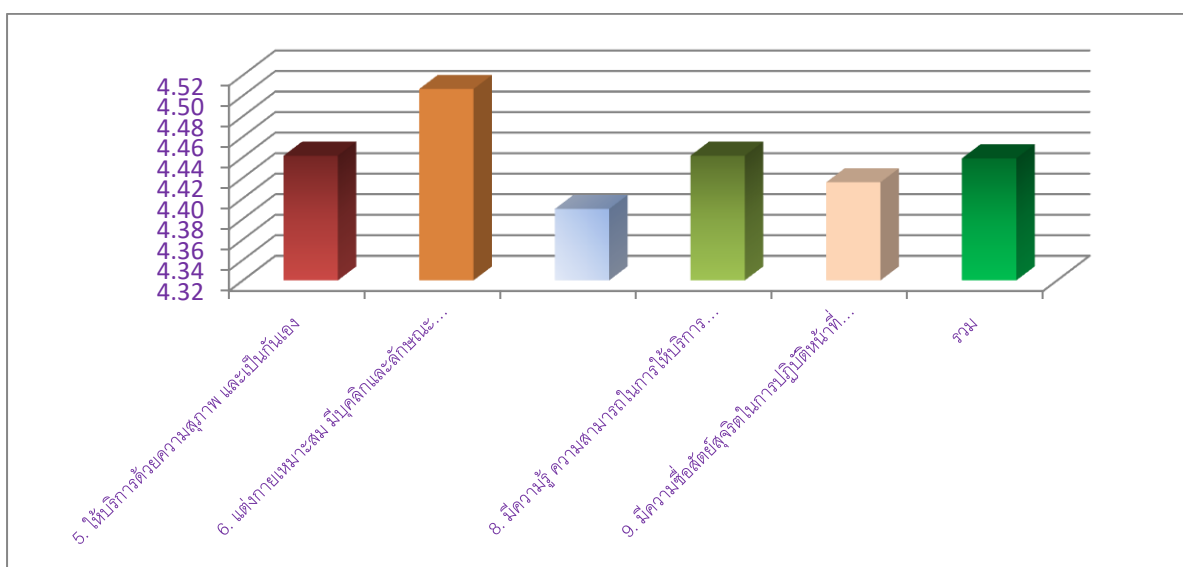
รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ	๒๖	๔๓	๘	๐	๐	๔.๒๓	มาก	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๒๒	๔๕	๙	๑	๐	๔.๑๔	มาก	
๓. มีความสะดวกรวดเร็วทันตาม กำหนดเวลา	๒๔	๒๙	๑๓	๑	๐	๔.๑๒	มาก	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๒๗	๔๒	๘	๐	๐	๔.๒๕	มาก	
						รวม	๔.๑๙	มาก



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ **๔.๑๙** อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนใน ข้อ ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ข้อ ๑ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๓ และข้อ ๒ มีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีคะแนนความพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๔ และข้อ ๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคะแนนความพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

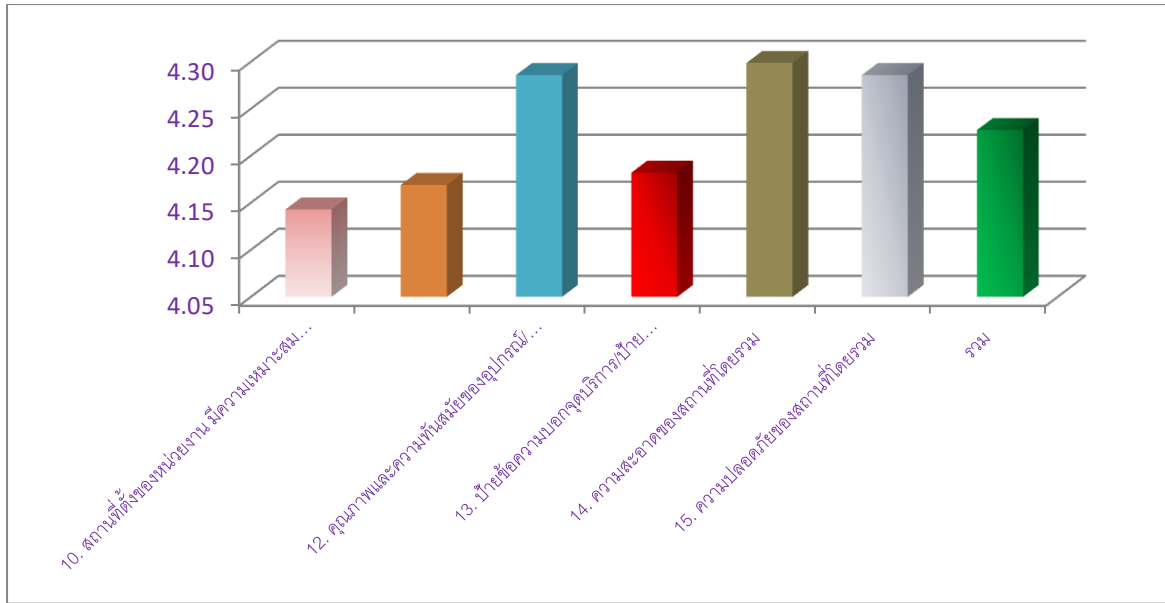
รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓๘	๓๕	๔	๐	๐	๔.๔๔	มากที่สุด
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๒	๓๒	๓	๐	๐	๔.๕๑	มาก
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓๖	๓๕	๖	๐	๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๓๗	๓๗	๓	๐	๐	๔.๔๔	มาก
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๖	๓๗	๔	๐	๐	๔.๔๒	มาก
รวม						๔.๔๔	มาก



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนในข้อ ๖ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ ๔.๕๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ข้อ ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีคะแนนความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๔ และมีคะแนนเท่ากับ ข้อ ๕ คือ ข้อ ๘ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๔ รองลงมาคือ ข้อ ๙ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน มีคะแนนความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๒ และ ข้อ ๗ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

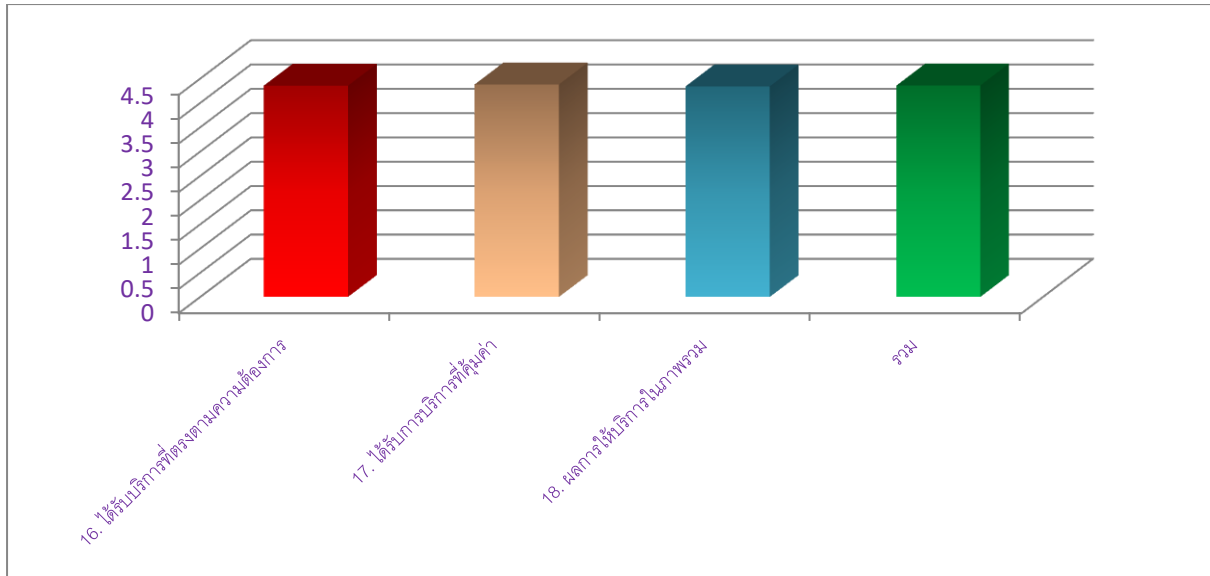
รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒๓	๔๔	๙	๐	๑	๔.๑๔	มาก	
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๗	๓๗	๑๒	๑	๐	๔.๑๗	มาก	
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๐	๓๙	๘	๐	๐	๔.๒๙	มาก	
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๔	๔๓	๑๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก	
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๘	๔๔	๕	๐	๐	๔.๓๐	มาก	
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๒๘	๔๓	๖	๐	๐	๔.๒๓	มาก	
						รวม	๔.๒๓	มาก



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนในข้อ ๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวมพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ ๔.๓๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ข้อ ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๘ และข้อ ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๘ รองลงมา ข้อ ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๘ และข้อ ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๗ และข้อ ๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๔

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓๔	๓๖	๗	๐	๐	๔.๓๕	มาก	
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๓๘	๓๐	๙	๐	๐	๔.๓๘	มาก	
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๔	๓๕	๘	๐	๐	๔.๓๔	มาก	
						รวม	๔.๓๕	มาก

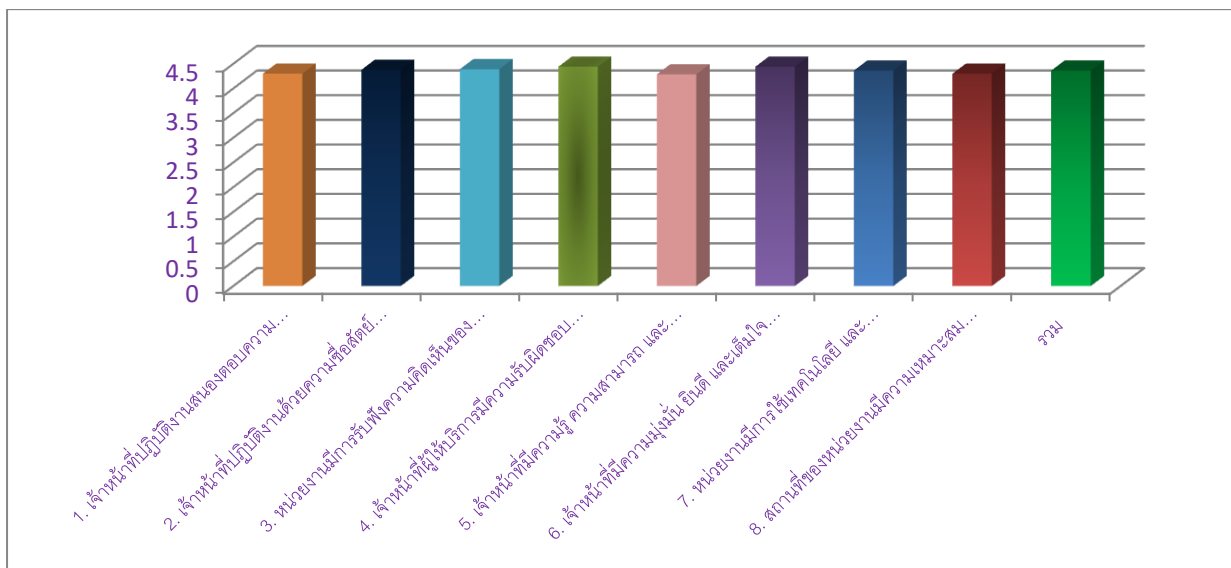


สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ **ด้านคุณภาพการให้บริการ** มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ **๔.๓๕** อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนในข้อ ๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๘ รองลงมาคือข้อ๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวมโดยรวมพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ ๔.๓๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และข้อ ๑๖. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๕

ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๙	๔๒	๖	๐	๐	๔.๓๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๓๖	๓๔	๗	๐	๐	๔.๓๘	มาก
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๓๖	๓๕	๖	๐	๐	๔.๓๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๓๖	๓๙	๒	๐	๐	๔.๔๔	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒๗	๔๕	๕	๐	๐	๔.๒๙	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และ	๔๐	๓๒	๔	๑	๐	๔.๔๔	มาก

เต็มใจให้บริการ							
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๓๔	๓๗	๖	๐	๐	๔.๓๖	มาก
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๘	๔๔	๕	๐	๐	๔.๓๐	มาก
						รวม ๔.๓๖	มาก



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ **ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ** มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ **๔.๓๖** อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนในข้อ ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๔ และคะแนนเท่ากับ ข้อ ๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ ข้อ ๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ รองลงมาคือ ข้อ ๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๖ รองลงมาคือ ข้อ ๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๐ และข้อ ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๘ และข้อ ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ๑๘ หัวข้อ และด้านด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ๘ หัวข้อ

ได้ค่าคะแนนโดยรวมอยู่ที่ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๗ อยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก โดย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๔ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๕ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๓ อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”
๔. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๙ 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

