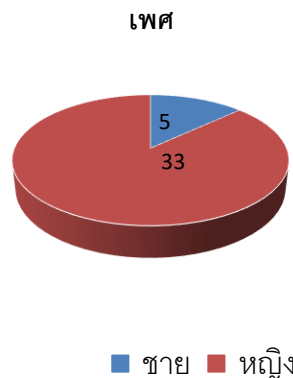


## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ปีงบประมาณ 2564

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้ดำเนินการขอความร่วมมือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พร้อมข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ ตลอดจนข้อคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง จากการให้บริการและรับฟังความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพในโอกาสต่อไป โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

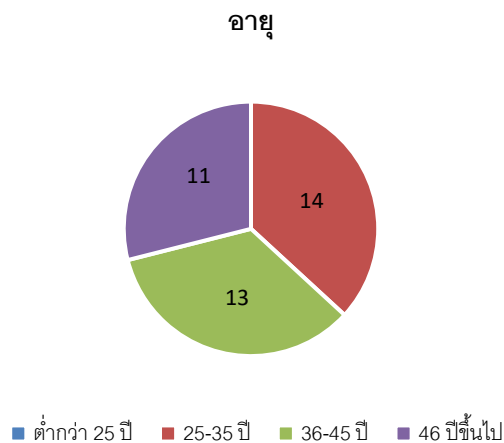
#### 1.1 เพศ



#### แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

จากแผนภูมิที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจใจ่า มีจำนวนทั้งสิ้น 38 คน โดยแบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 86.84 และเพศชาย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16

#### 1.2 อายุ



#### แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มอายุ

จากแผนภูมิที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-35 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 ตามลำดับ

### 1.3 อาชีพ



### แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ

จากแผนภูมิที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนถึง 21 คน คิดเป็นร้อยละ 55.26 รองลงมาคือพนักงานหน่วยงานเอกชนมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68 ส่วนข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับภาครัฐ และอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.52 ตามลำดับ

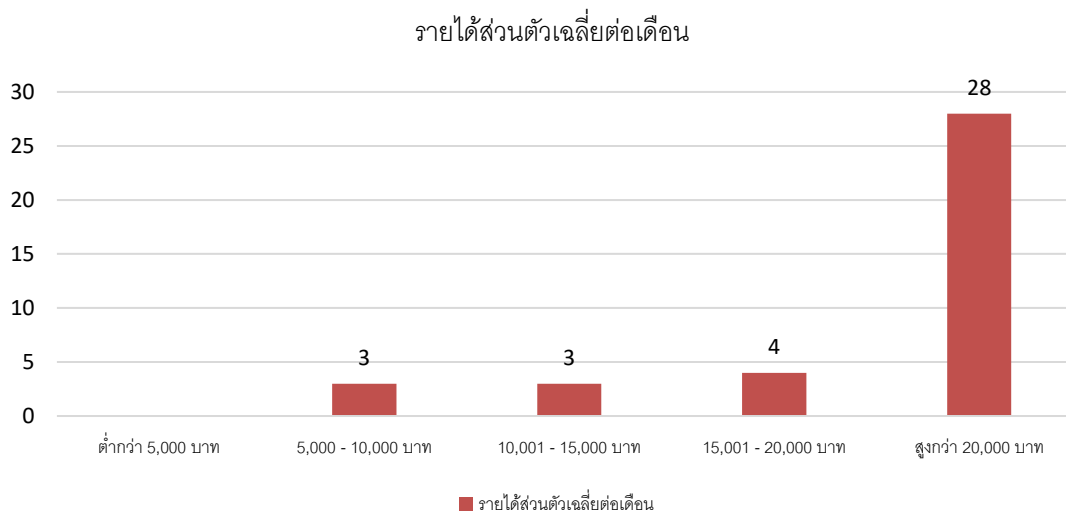
### 1.4 ระดับการศึกษา



### แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา

จากแผนภูมิที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนถึง 30 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 และต่ำกว่าปริญญาตรีมีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

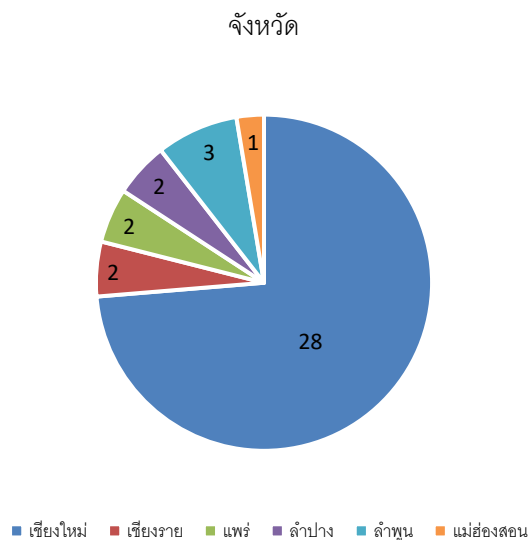
### 1.5 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน



### แผนภูมิที่ 5 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากแผนภูมิที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีจำนวนถึง 28 คน ร้อยละ 73.68 รองลงคือรายได้ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ส่วนรายได้ 5,000-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาทมีจำนวนเท่ากันคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

### 1.6 จังหวัด



### แผนภูมิที่ 6 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามรายจังหวัด

จากแผนภูมิที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ มีจำนวนถึง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 รองลงมาคือจังหวัดลำพูนมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 สำหรับจังหวัดที่มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ จำนวนเท่ากัน ได้แก่ เชียงราย แพร่ ลำปาง มีจำนวน จังหวัดละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

### ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.1.1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	9	18	6	5	0
2.1.2	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	8	21	5	4	0
2.1.3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	8	18	7	5	0
2.1.4	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	12	19	5	2	0
รวมคะแนน		37	76	23	16	0

หมายเหตุ : 5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2.1 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ด้วยคะแนนรวม 76 คะแนน โดยเฉพาะข้อที่ 2.1.4 การให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม รองลงมาคือข้อที่ 2.1.2 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพ งาน

### ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.2.1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	16	18	3	0	1
2.2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	12	19	5	1	1
2.2.3	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	15	19	3	0	1
2.2.4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	13	20	3	2	0
2.2.5	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	12	20	4	2	0
2.2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	20	15	1	1	1
รวมคะแนน		88	111	19	6	4

หมายเหตุ : 5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2.2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการในระดับมาก ด้วยคะแนนรวม 111 คะแนน โดยเฉพาะข้อที่ 2.2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือข้อที่ 2.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร และข้อที่ 2.2.3 เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

### ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.3.1	มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	6	24	7	1	0
2.3.2	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	5	26	7	0	0
2.3.3	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4	29	3	1	1
2.3.4	มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	3	28	5	0	2
2.3.5	เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3	25	8	2	0
2.3.6	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	4	25	7	2	0
รวมคะแนน		25	157	37	6	3

หมายเหตุ : 5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2.3 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ด้วยคะแนนรวม 157 คะแนน โดยเฉพาะข้อที่ 2.3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ รองลงมาคือข้อที่ 2.3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อที่ 2.3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ

### ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	7	21	4	1	0
2.4.2	ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	5	23	2	2	0
2.4.3	การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	11	21	6	0	0
2.4.4	การให้บริการครบถ้วน	12	20	5	1	0
2.4.5	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	13	20	5	0	0
รวมคะแนน		48	105	22	4	0

หมายเหตุ : 5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 2.4 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการในระดับมาก ด้วยคะแนนรวม 105 คะแนน โดยเฉพาะข้อที่ 2.4.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน รองลงมาคือข้อที่ 2.4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด ข้อที่ 2.4.4 การให้บริการครบถ้วน

### 2.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรพัฒนาระบบการติดตามและเป็นพี่เลี้ยงในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น
2. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสอบผู้ดำเนินการให้สะดวกต่อการใช้งาน