



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
เลขที่รับ ๒๒๕ เวลา ๑๙.๔๑ น.  
วันที่รับ ๑๗ ส.ค. ๒๕๖๕  
เสร็จวันที่

ห้องรองอธิบดี (ทพ.อาคม)  
เลขที่รับ ๓๗๓๖  
วันที่รับ ๖ ส.ค. ๒๕๖๕  
วันที่ออก เวลา

ที่ สธ ๐๗๑๓๗/ ๕๒๔

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒  
๒๑ หมู่ ๔ ต.มะขามสูง อ.เมือง  
จ.พิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน

เรียน รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทันตแพทยสมาคม ประดิษฐ์สุวรรณ

ตามที่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ แจ้งให้ทุกหน่วยงานในสังกัด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จัดทำตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องาน บริการของหน่วยงาน โดยมีกำหนดให้ทุกหน่วยงาน ต้องรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการของหน่วยงาน เสนอต่อผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่กำกับดูแลหน่วยงาน และส่ง สำเนาเป็นหลักฐานให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร นั้น

ในการนี้ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ขอส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความ เชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน รอบ ๑๑ เดือน ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดมอบกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายณฤต อ่วมสุข)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒

ทราบ /มอบ... AWS

(นายอาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)  
รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๖ ส.ค. ๒๕๖๕

กลุ่มงานบริหารทั่วไปและยุทธศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๕๕๐๐ ๙๕๐๙

โทรสาร ๐ ๕๕๐๐ ๙๕๑๐

ก.บ.ป.

นางพยอม

(นางพยอม ฉวีวัฒน์)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและยุทธศาสตร์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ โทร. ๐ ๕๕๐๐ ๙๕๐๙  
ที่ สธ ๐๗๑๗.๐๑/ ๒๖๕ วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒

ตามที่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับ  
หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ  
ผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน งานยุทธศาสตร์ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและยุทธศาสตร์ ได้จัดทำ  
แบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่องานบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่  
๒ โดยการสำรวจข้อมูลผ่านระบบ google form เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลในการปรับปรุง  
ให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนอง  
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานยุทธศาสตร์ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและยุทธศาสตร์ จึงขอรายงานผลความพึง  
พอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ รายละเอียดดัง  
เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเข็มจิรา มากดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ทราบ

- ผลกลุ่มบริหารยุทธศาสตร์

(นายณฤต อ่วมสุข)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒

รายงานผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

ต่องานบริการของหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน)

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒

สรุปผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 ประจำปี 2565 รอบ 11 เดือน (ข้อมูล ณ วันที่ 31/7/2565)

การสำรวจในครั้งนี้ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 416 คน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้  
รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 416 คน

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน และพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ (สุขศึกษา)	130	31.25
ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาล	113	27.16
อสม. และ แกนนำสุขภาพอื่นๆ	109	26.20
ผู้รับผิดชอบงานส่งเสริมพัฒนาและประเมินมาตรฐานสุขภาพศาลาพระราชทาน	21	5.05
ผู้ดำเนินการ/ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	21	5.05
ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	17	4.09
ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล	4	0.96
ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป	1	0.24

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ มากที่สุดคือ ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน และพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ (สุขศึกษา) มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาล มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.16 ถัดมาคือ อสม. และ แกนนำสุขภาพอื่นๆ มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 ถัดมาคือ ผู้รับผิดชอบงานส่งเสริมพัฒนาและประเมินมาตรฐานสุขภาพศาลาพระราชทาน และ ผู้ดำเนินการ/ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 เท่ากัน ถัดมาคือ ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 ถัดมาคือ ผู้ประกอบ/ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 โดยสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม น้อยที่สุดคือ ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชน มีจำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.24

## 2.2 จำแนกตามประเภทการติดต่อใช้บริการ

ประเภทการติดต่อใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ	207	49.76
การส่งเสริมและรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	102	24.52
การตรวจสอบมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์	24	5.77
การส่งเสริม พัฒนาและประเมินมาตรฐานสุขศาลาพระราชทาน	21	5.05
การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	20	4.81
การตรวจสอบมาตรฐานวิศวกรรมความปลอดภัย และการสื่อสาร	17	4.09
การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย คัดกรองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพภาคประชาชน	13	3.12
การควบคุมงานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม	3	0.72
การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	3	0.72
ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคัดกรองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพภาคประชาชน	3	0.72
การขึ้นทะเบียนผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	2	0.48
ขอรับข้อมูลข่าวสาร	1	0.24

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการติดต่อใช้บริการ มากที่สุดคือ การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 49.76 รองลงมาคือ การส่งเสริมและรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.52 ถัดมาคือ การตรวจสอบมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 ถัดมาคือ การส่งเสริม พัฒนาและประเมินมาตรฐานสุขศาลาพระราชทาน มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 ถัดมาคือ การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.81 ถัดมาคือ การตรวจสอบมาตรฐานวิศวกรรมความปลอดภัย และการสื่อสาร มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 ถัดมาคือ การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย คัดกรองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพและระบบสุขภาพภาคประชาชน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12 ถัดมาคือ การควบคุมงานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม และการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และร้องเรียน /ให้ข้อเสนอแนะด้านการคัดกรองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพและระบบสุขภาพภาคประชาชน มีจำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.72 ถัดมาคือ การขึ้นทะเบียนผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 โดยประเภทการติดต่อใช้บริการน้อยที่สุดคือ ขอรับข้อมูลข่าวสารจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24

### 2.3 จำแนกตามช่องทางการรับบริการ

ช่องทางการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลากรไปให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ ในหน่วยงาน ใน สสจ. สสอ. ในโรงพยาบาลรัฐ/เอกชน/คลินิก ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในชุมชน และอื่นๆ	285	68.51
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2	75	18.03
ระบบออนไลน์ (โปรดระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website)	56	13.46

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับบริการ มากที่สุดคือ บุคลากรไปให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ ในหน่วยงาน ใน สสจ. สสอ. ในโรงพยาบาลรัฐ/เอกชน/คลินิก ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในชุมชน และอื่นๆ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 68.51 รองลงมาคือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03 และน้อยที่สุดคือ ระบบออนไลน์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46

### 3. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	416	100
ไม่พึงพอใจ	0	0

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกคน จำนวน 416 คน มีความ พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

3.1 ประเด็นความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ มีผู้ตอบทั้งหมด จำนวน 416 คน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					SD	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.27</b>	<b>85.35</b>
1. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	-	1	88	101	226	0.81	4.33	86.60
2. ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	-	2	88	146	180	0.79	4.21	84.20
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	-	1	87	111	217	0.80	4.31	86.20
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	-	1	89	142	184	0.79	4.22	84.40
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					SD	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							<b>4.20</b>	<b>84.05</b>
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ	-	1	109	90	216	0.85	4.25	85.00
2. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	-	2	106	136	172	0.82	4.15	83.00
3. มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อนห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	-	1	109	102	204	0.84	4.22	84.40
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	-	1	103	130	182	0.81	4.19	83.80

### 3.1 ประเด็นความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ (ต่อ)

\*\*หมายเหตุ : หากได้รับบริการผ่านระบบออนไลน์หรือไม่ได้เข้ารับบริการที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2  
ไม่ต้องตอบข้อ 1-4 \*\*

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน)	SD	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								3.96	79.16
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	-	3	110	103	118	334	0.85	4.01	80.20
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	-	4	106	145	79	334	0.77	3.90	78.00
3. ความสะอาดของสถานที่	-	3	108	120	103	334	0.82	3.97	79.40
4. ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	-	4	106	134	90	334	0.79	3.93	78.60
5. การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)	-	3	102	127	101	333	0.80	3.98	79.60

#### ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน 4.21 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน 3.41 - 4.20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน 2.61 - 3.40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน 1.81 - 2.60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน 1.00 - 1.80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

#### ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ 91 - 100	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ 71 - 90	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ 51 - 70	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ 31 - 50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ 21 - 30	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด



## ผลการวิเคราะห์จากตารางประเด็นความ พึงพอใจ ต่อการให้บริการ

สอบถามประเด็นความ พึงพอใจ ต่อการให้บริการ โดยประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.35 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน คะแนนเฉลี่ย 4.31 ต่อมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มี คะแนนเฉลี่ย 4.22 และลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก คะแนนเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.05 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ คะแนนเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ่างหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.22 ต่อมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) คะแนนเฉลี่ย 4.19 และลำดับสุดท้ายคือ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) คะแนนเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) คะแนนเฉลี่ย 3.98 ต่อคือ ความสะอาดของสถานที่ คะแนนเฉลี่ย 3.97 ต่อมาคือ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว คะแนนเฉลี่ย 3.93 และลำดับสุดท้ายคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ตารางแสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	85.35
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	84.05
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.16
<b>รวมผลคะแนน</b>	<b>4.14</b>	<b>82.85</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.85 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 3.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.2 ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- ดีมาก
- ให้คำแนะนำดี
- ให้บริการดี
- บริการดี มีคุณภาพ
- พึงพอใจมาก
- ให้คำแนะนำเข้าใจง่าย
- ให้บริการรวดเร็ว
- ให้คำอธิบายเข้าใจง่าย ชัดเจน
- ให้บริการข้อมูลอย่างชัดเจน
- บริการดี มีคุณภาพ

3.3 ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หรือไม่ว่าไร สรุปได้ดังนี้

- ไม่มี

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีผู้ตอบทั้งหมดจำนวน 416 คน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					SD	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.23</b>	<b>84.64</b>
1. ได้รับบริการที่เสมอภาค	-	2	102	92	220	0.85	4.27	85.40
2. เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	-	2	103	125	186	0.82	4.19	83.80
3. ได้รับบริการตามที่ต้องการ	-	2	101	98	215	0.84	4.26	85.20
4. ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	-	2	102	119	193	0.83	4.21	84.20
5. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการ บริการตามที่ต้องการ	-	2	103	109	202	0.84	4.23	84.60

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เสมอภาค คะแนนเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ได้รับบริการตามที่ต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อมาคือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อมาคือ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) คะแนนเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน คะแนนเฉลี่ย 4.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.1ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

- ดี
- บริการดี
- พอใจการให้บริการ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผู้ตอบทั้งหมด  
จำนวน 416 คน

ประเด็นความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ					SD	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
1. ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	-	2	93	157	164	0.78	4.16	83.2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2  
มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.2 ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

การดำเนินการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจ  
และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการ  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการ  
ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒

๑. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบ Online โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละ  
ภารกิจ จะดำเนินการส่งให้ผู้รับบริการประเมินหลังการให้บริการ



AIS-T 11:03 76%  
เปิด docs.google.com กก

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒  
กรมส่งเสริมสุขภาพ  
กระทรวงสาธารณสุข

แบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ  
และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วย  
งาน  
เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไป  
พัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม  
\*จำเป็น

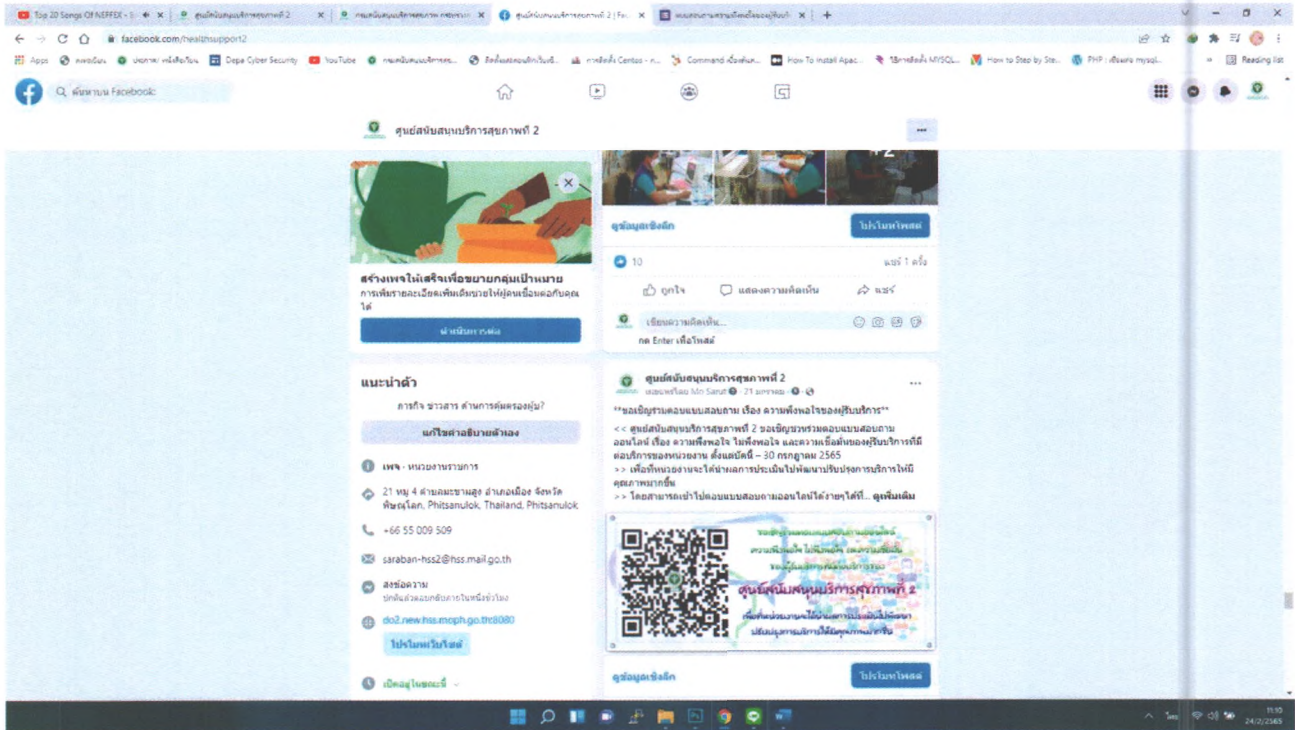
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพผู้ตอบ (เลือกเพียงหนึ่งข้อ) \*

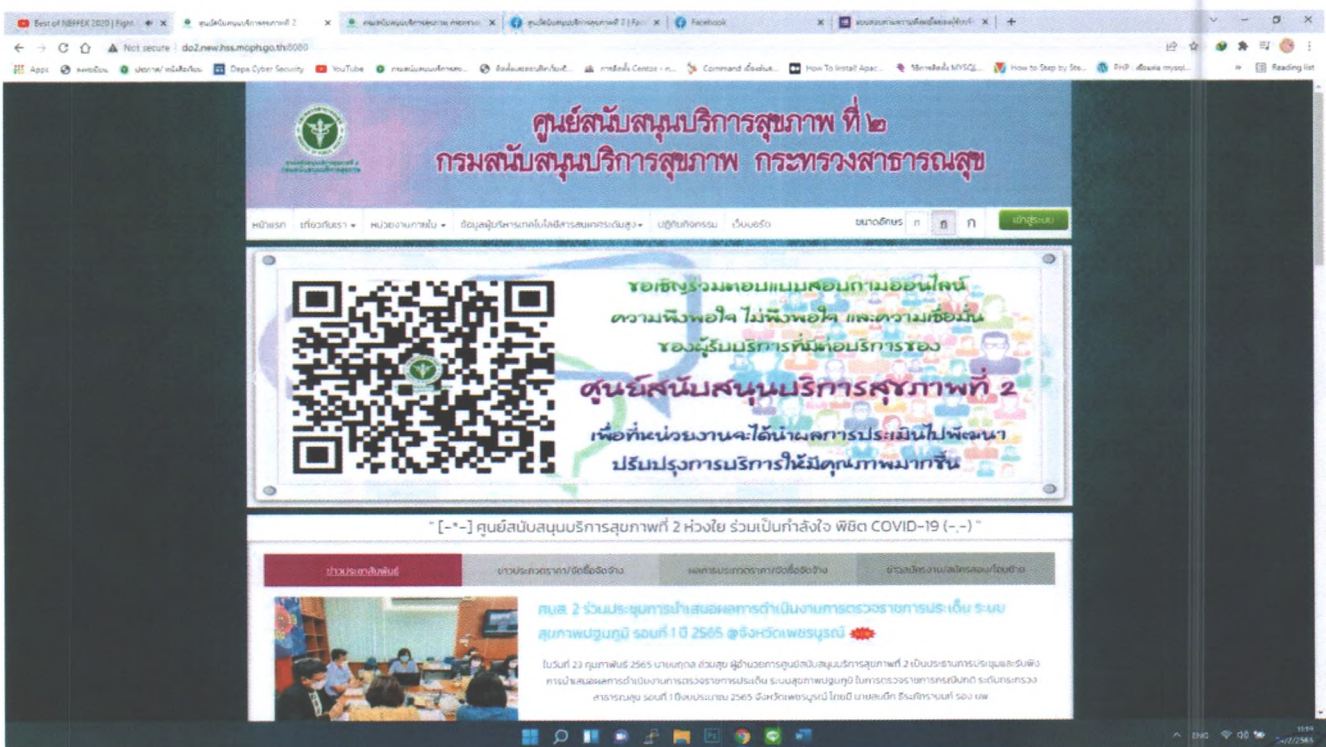
ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ  
ของโรงพยาบาล (เครื่องมือแพทย์ ENV ฯลฯ)

A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right corner of the page.

๒. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบ Online โดยประชาสัมพันธ์ในช่องทาง Facebook ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ >> [Click Here](#)



๓. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบ Online โดยประชาสัมพันธ์ในช่องทาง Website ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ >> [Click Here](#)



*[Handwritten signature in blue ink]*

# แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

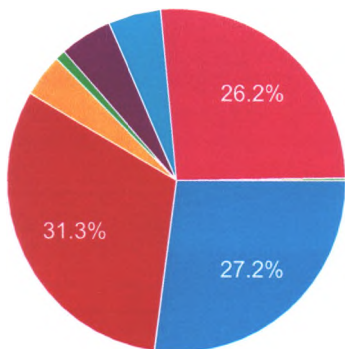
การตอบกลับ 416 รายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1.1 สถานภาพผู้ตอบ (เลือกเพียงหนึ่งข้อ)

 คัดลอก

คำตอบ 416 ข้อ

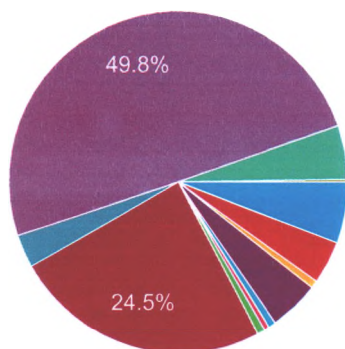


- ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบ...
- ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประช...
- ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค...
- ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล...
- ผู้ดำเนินการ/ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อ...
- ผู้รับผิดชอบงานส่งเสริมพัฒนาแล...
- อสม. และ แกนนำสุขภาพอื่นๆ
- ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชน...

## 1.2 ท่านติดต่อใช้บริการใด (เลือกเพียงหนึ่งข้อ)

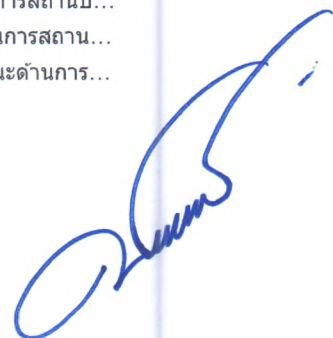
 คัดลอก

คำตอบ 416 ข้อ



- การตรวจสอบมาตรฐานวิศวกรรม...
- การตรวจสอบมาตรฐานวิศวกรรม...
- การควบคุมงานด้านอาคารและสภ...
- ให้คำปรึกษา ออกแบบ กำหนดส...
- การขออนุญาตประกอบกิจการส...
- การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการสถานป...
- การขึ้นทะเบียนผู้ดำเนินการสถาน...
- ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการ...

▲ 1/2 ▼

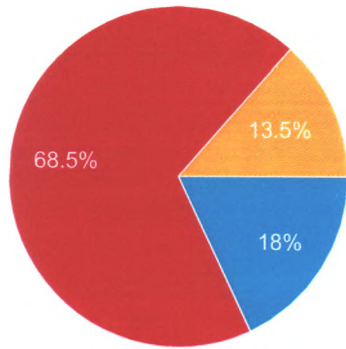




### 1.3 ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (เลือกเพียงหนึ่งข้อ)



คำตอบ 416 ข้อ

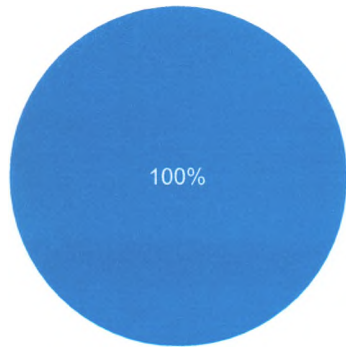


- ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2
- บุคลากรไปให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ในหน่วยงาน ใน สสจ. สสอ. ในโรงพยาบาลรัฐ/เอกชน/คลินิก ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในชุมชน และอื่นๆ
- ระบบออนไลน์ (โปรแกรม: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website)

### ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ



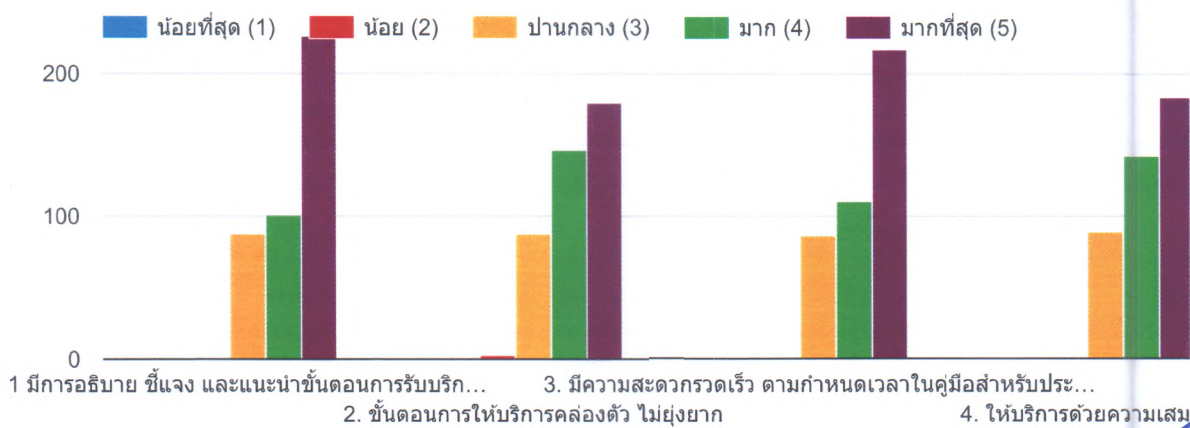
คำตอบ 416 ข้อ



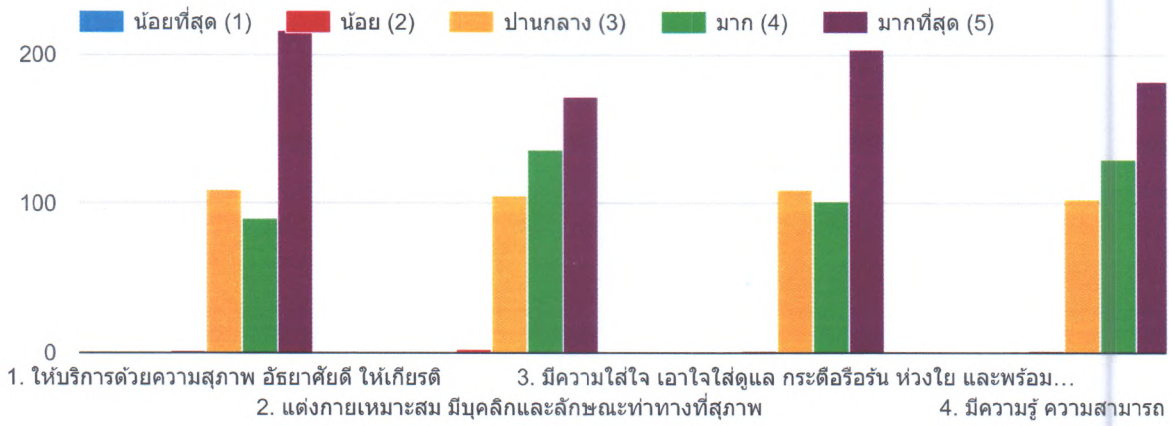
- พึงพอใจ (หากท่าน "พึงพอใจ" ต่อการให้บริการ ท่านจะไปยังส่วนประเมินความพึง...
- ไม่พึงพอใจ (หากท่าน "ไม่พึงพอใจ" ต่อการให้บริการ ท่านจะข้ามไปยังส่วนประเมินควา...

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

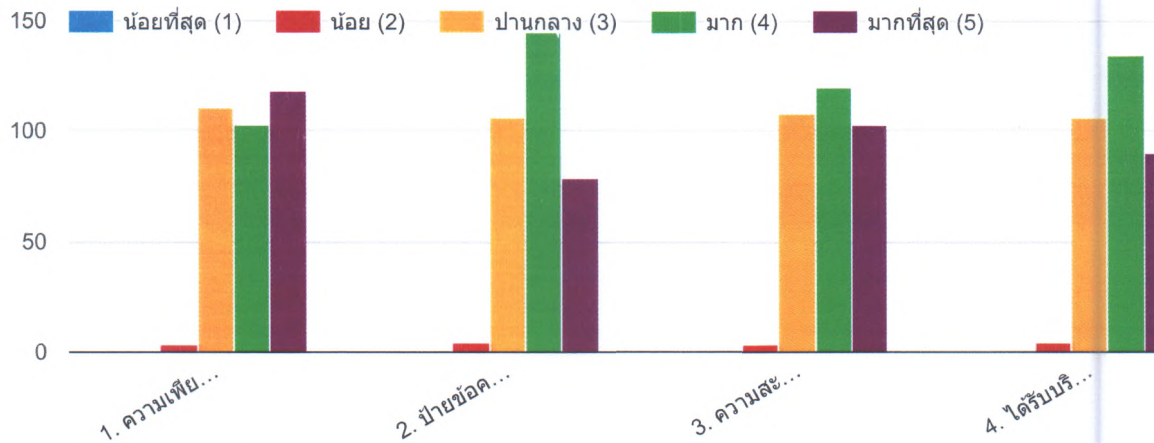
#### 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



## 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



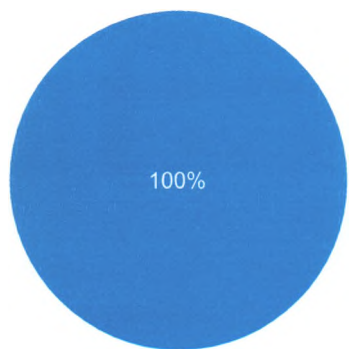
## 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



เมื่อท่านประเมินความพึงพอใจแล้ว (ข้อ 2.1- 2.3) จึงไม่ต้องตอบข้อ 2.4 (ความไม่พึงพอใจ)



คำตอบ 416 ข้อ



● ข้ามไปยังข้อ 2.5 ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

## 2.4 ความไม่พึงพอใจ



1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำตอบ 0 ข้อ

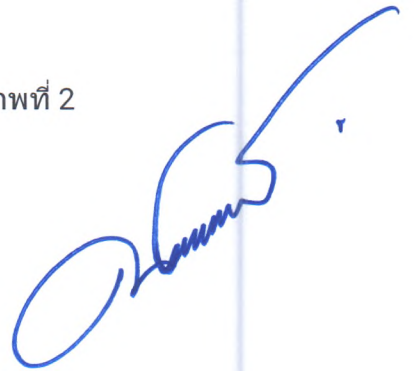
ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

กรุณาแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2



## 2.5 ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

คำตอบ 416 ข้อ

-

-

ดี

ดีมาก

ไม่มีทำดีแล้ว

ให้บริการดี

ให้คำแนะนำดี

ดี

ดีค่ะ

ให้คำแนะนำเข้าใจง่าย

อธิบายชัดเจนเข้าใจง่าย

ให้บริการรวดเร็ว

ให้คำอธิบายเข้าใจง่าย ชัดเจน

ให้บริการข้อมูลอย่างชัดเจน

บริการให้ข้อมูลชัดเจน

--



## 2.6 ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

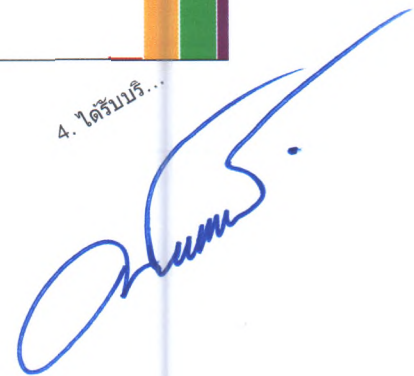
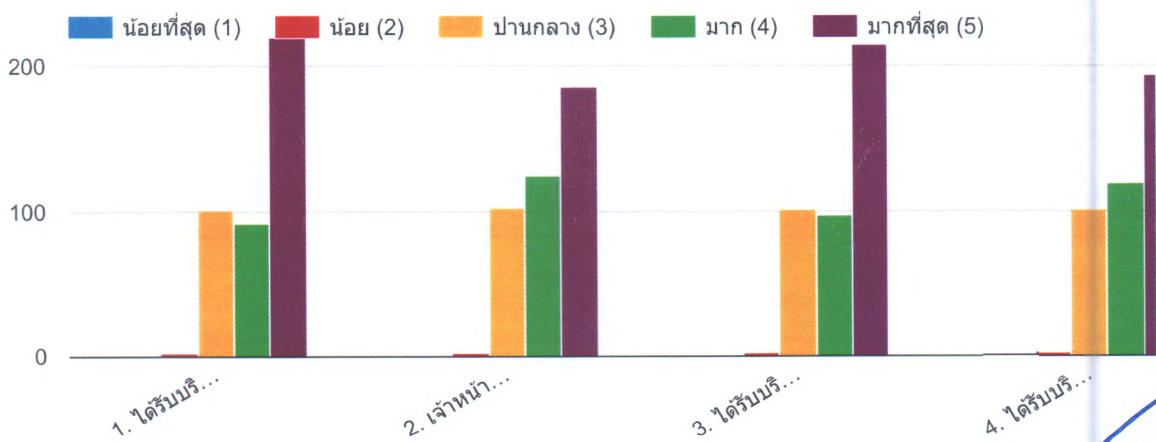
คำตอบ 416 ข้อ

-  
-  
ดี  
พึงพอใจ  
ไม่มี  
บริการดี มีคุณภาพ  
พึงพอใจมาก  
ดีมาก  
ดีดีจะ  
ไม่มีจำ  
D  
^

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

### 3.1 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

 คัดลอก



### 3.2 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

คำตอบ 416 ข้อ

-

-

ดี

ไม่มี

บริการดี

€

No

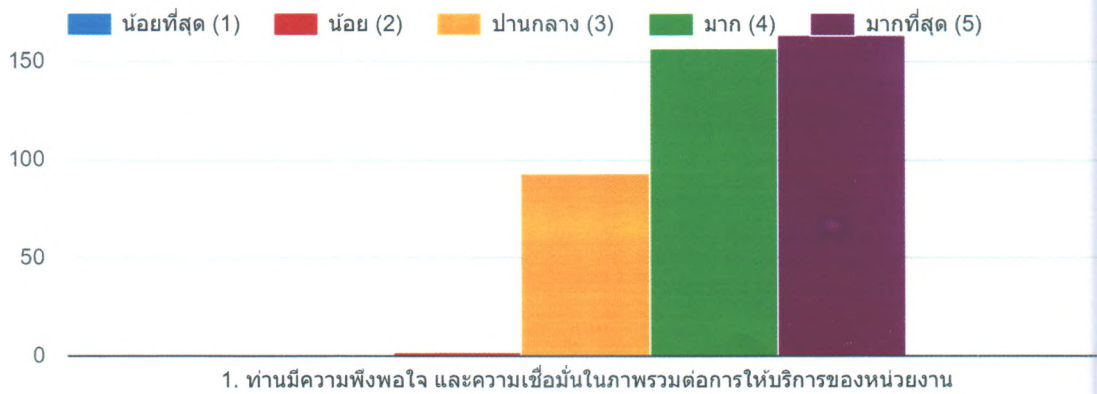
^\_^

พอใจการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

#### 4.1 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

 คัดลอก



เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support

รอบ 5 เดือน  
 รอบ 11 เดือน

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
หน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน)

\*\*\*\*\*

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๑ เดือน) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาล ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน และพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการกิจการสถานพยาบาล ผู้ดำเนินการ/ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้รับผิดชอบงานส่งเสริมพัฒนาและประเมินมาตรฐานสุขภาพศาลาพระราชทาน อสม. และแกนนำสุขภาพอื่น ๆ ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ๑ มีนาคม – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ผลการวิเคราะห์จากตารางประเด็นความ พึงพอใจ ต่อการให้บริการ

สอบถามประเด็นความ พึงพอใจ ต่อการให้บริการ โดยประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๓ รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ ต่อมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มี คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๒ และลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๕ รองลงมาคือ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ่างหรือร้อน ห่วงใย และพร้อม ที่จะให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๒ ต่อมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๙ และลำดับสุดท้ายคือ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๕ ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๑ รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) คะแนนเฉลี่ย ๓.๙๘ ต่อคือ ความสะอาดของสถานที่ คะแนนเฉลี่ย ๓.๙๗ ต่อมาคือ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว คะแนนเฉลี่ย ๓.๙๓ และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย ๓.๙๐ ตามลำดับ

ตารางแสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๓๕
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๐	๘๔.๐๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๖	๗๙.๑๖
<b>รวมผลคะแนน</b>	<b>๔.๑๔</b>	<b>๘๒.๘๕</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๓.๙๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- ดีมาก
- ให้คำแนะนำดี
- ให้บริการดี
- บริการดี มีคุณภาพ
- พึงพอใจมาก
- ให้คำแนะนำเข้าใจง่าย
- ให้บริการรวดเร็ว
- ให้คำอธิบายเข้าใจง่าย ชัดเจน
- ให้บริการข้อมูลอย่างชัดเจน
- บริการดี มีคุณภาพ

ความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หรือไม่อย่างไร สรุปได้ดังนี้

- ไม่มี

**แนวทางการพัฒนางาน** มีการพัฒนาการดำเนินงานด้านการออกไป certificate ในกระบวนการงานสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ให้กับโรงพยาบาล โดยสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ออกไปปฏิบัติหน้าที่ ณ โรงพยาบาลแห่งนั้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในส่วนของกระบวนการอื่น ๆ มีการพัฒนา application ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น application สุขศาลาพระราชทาน ใช้เก็บข้อมูลการส่งเสริมมาตรฐานและข้อมูลเส้นทาง ที่ตั้ง และข้อมูลผู้ป่วย เป็นต้น



๔. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๑๖ คน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					SD	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ
	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>๔.๒๓</b>	<b>๘๔.๖๔</b>
๑. ได้รับบริการที่เสมอภาค	-	๒	๑๐๒	๙๒	๒๒๐	๐.๘๕	๔.๒๗	๘๕.๔๐
๒. เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	-	๒	๑๐๓	๑๒๕	๑๘๖	๐.๘๒	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๓. ได้รับบริการตามที่ต้องการ	-	๒	๑๐๑	๙๘	๒๑๕	๐.๘๔	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๔. ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	-	๒	๑๐๒	๑๑๙	๑๙๓	๐.๘๓	๔.๒๑	๘๔.๒๐
๕. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการ บริการตามที่ต้องการ	-	๒	๑๐๓	๑๐๙	๒๐๒	๐.๘๔	๔.๒๓	๘๔.๖๐

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เสมอภาค คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ได้รับบริการตามที่ต้องการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อมาคือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๓ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อมาคือ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

- ดี
- บริการดี
- พอใจการให้บริการ

๕. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๑๖ คน

ประเด็นความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ					SD	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)			
๑. ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	-	๒	๙๓	๑๕๗	๑๖๔	๐.๗๘	๔.๑๖	๘๓.๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

