

สรุปผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจการบริการของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 ประจำปี 2564 (ข้อมูล ณ วันที่ 3/8/2564)

การสำรวจในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 56 คน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ

1. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งหมด จำนวน 56 คน

ผู้ตอบแบบสำรวจในข้อ 2.1-2.2 จำนวน 30 คน

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

2.1 จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 5 | 8.9 |
| หญิง | 51 | 91.1 |

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดย เพศหญิง มีจำนวน 51 คน เพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 91.1 และ ร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

2.2 จำแนกตามอายุ

| ช่วงอายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 20 ปี | 0 | 0 |
| อายุ 21-30 ปี | 11 | 19.6 |
| อายุ 31-40 ปี | 9 | 16.1 |
| อายุ 41-50 ปี | 25 | 44.6 |
| อายุ 51-60 ปี | 5 | 8.9 |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป | 6 | 10.7 |

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 25 คน ช่วงอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 11 คน ช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 9 คน ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน ช่วงอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.6, ร้อยละ 19.6, ร้อยละ 16.1, ร้อยละ 10.7, ร้อยละ 8.9 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ อายุต่ำกว่า 20 ปี

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา | 5 | 8.9 |
| มัธยมศึกษา | 16 | 28.6 |
| ปวส./อนุปริญญา | 11 | 19.6 |
| ปริญญาตรี | 15 | 26.8 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 9 | 16.1 |

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีจำนวน 16 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน และระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 11 คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน และระดับประถมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ร้อยละ 26.8 ร้อยละ 19.6 ร้อยละ 16.1 และร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

2.4 จำแนกตามอาชีพ

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ | 4 | 7.1 |
| พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน | 19 | 33.9 |
| ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว | 20 | 35.7 |
| นวดเพื่อสุขภาพ | 6 | 10.7 |
| ข้าราชการบำนาญ | 2 | 3.6 |
| ข้าราชการบำนาญ (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ) | 1 | 1.8 |
| นวดแผนไทย | 1 | 1.8 |
| รับจ้างนวด | 1 | 1.8 |
| พนักงานดูแลผู้สูงอายุ | 1 | 1.8 |
| ข้าราชการพยาบาลบำนาญ | 1 | 1.8 |

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีจำนวน 10 สาขาอาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 19 คน นวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 6 คน ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน ข้าราชการบำนาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และร้อยละ 33.9 และร้อยละ 10.7 และร้อยละ 7.1 และร้อยละ 3.6 ตามลำดับ และจาก ข้าราชการบำนาญ (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ) นวดแผนไทย รับจ้างนวด พนักงานดูแลผู้สูงอายุ ข้าราชการพยาบาลบำนาญ อาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ต่ออาชีพ

2.5 จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อรับบริการ

| เรื่องที่มาติดต่อรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| โรงพยาบาล/คลินิก (เอกชน) | 1 | 1.8 |
| กิจการสปา | 0 | 0 |
| กิจกรรมนวดเพื่อสุขภาพ/เสริมความงาม | 12 | 21.4 |
| กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง | 42 | 75 |
| เรื่องร้องเรียน (ด้านบริการสุขภาพ) | 0 | 0 |
| ขอข้อมูลสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุ | 1 | 1.8 |

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง มีจำนวน 42 คน กิจกรรมนวดเพื่อสุขภาพ/เสริมความงาม มีจำนวน 12 คน โรงพยาบาล/คลินิก (เอกชน) มีจำนวน 1 คน ขอข้อมูลสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และร้อยละ 21.4 และร้อยละ 1.8 และร้อยละ 1.8 ตามลำดับ และไม่มีการติดต่อรับบริการเกี่ยวกับกิจการสปาและเรื่องร้องเรียน (ด้านบริการสุขภาพ)

2.6 จำแนกตามลักษณะการรับบริการ

| ลักษณะการรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| ในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 (จังหวัดพิษณุโลก) | 30 | 53.6 |
| เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการ | 26 | 46.4 |

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีลักษณะการรับบริการจาก ภายในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 (จังหวัดพิษณุโลก) มีจำนวน 30 คน เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และร้อยละ 46.4 ตามลำดับ

3. ประเด็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจในข้อ 2.1-2.2 มีจำนวน 30 คน

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---|------------------|----------|-------------|---------|---------------|-----------|----------------------|--------------|
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) | | | |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | 30 | 3.66 | 73.10 |
| 1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากน้อยเพียงใด | 1 | 1 | 15 | 7 | 6 | 30 | 3.53 | 70.60 |
| 2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากน้อยเพียงใด | - | - | 17 | 7 | 6 | 30 | 3.63 | 72.60 |
| 3.ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มากน้อยเพียงใด | - | - | 15 | 8 | 7 | 30 | 3.73 | 74.60 |
| 4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด | - | 2 | 12 | 8 | 8 | 30 | 3.73 | 74.60 |
| | | | | | | | | |
| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ร้อยละ |
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) | | | |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 30 | 3.54 | 70.85 |
| 1.มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากน้อยเพียงใด | - | 1 | 18 | 7 | 4 | 30 | 3.47 | 69.40 |
| 2.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มากน้อยเพียงใด | - | 1 | 17 | 8 | 4 | 30 | 3.50 | 70.00 |
| 3.มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม มากน้อยเพียงใด | - | 1 | 17 | 7 | 5 | 30 | 3.53 | 70.60 |
| 4.ในภาพรวมอาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย มากน้อยเพียงใด | - | - | 15 | 10 | 5 | 30 | 3.67 | 73.40 |

3. ประเด็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ผู้ตอบแบบสำรวจในข้อ 2.3-2.5 มีจำนวน 56 คน

| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---|------------------|----------|-------------|---------|---------------|-----------|----------------------|--------------|
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) | | | |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | 56 | 4.26 | 85.10 |
| 1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มากน้อยเพียงใด | 1 | - | 8 | 21 | 26 | 56 | 4.26 | 85.20 |
| 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่มากน้อยเพียงใด | 1 | - | 7 | 24 | 24 | 56 | 4.25 | 85.00 |
| 3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากน้อยเพียงใด | 1 | - | 9 | 20 | 26 | 56 | 4.25 | 85.00 |
| 4.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | 1 | - | 6 | 25 | 24 | 56 | 4.26 | 85.20 |
| | | | | | | | | |
| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ร้อยละ |
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) | | | |
| 4. ด้านสื่อ/เอกสาร/ช่องทาง | | | | | | 56 | 3.96 | 79.13 |
| 1.รูปแบบมีความน่าสนใจ เนื้อหา ภาษาที่ใช้ชัดเจน เกิดความเข้าใจได้ง่าย | 2 | - | 16 | 17 | 21 | 56 | 3.98 | 79.60 |
| 2.การเข้าถึงเอกสาร สื่อต่างๆ สะดวก ไม่ยุ่งยาก | 1 | 1 | 15 | 20 | 19 | 56 | 3.98 | 79.60 |
| 3.การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบลงทะเบียนออนไลน์) | 1 | 1 | 18 | 18 | 18 | 56 | 3.91 | 78.20 |
| | | | | | | | | |
| ประเด็นความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ร้อยละ |
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) | | | |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | 56 | 4.09 | 81.73 |
| 1.การให้บริการตรงเวลาและความต้องการ | 1 | 1 | 11 | 24 | 19 | 56 | 4.05 | 81.00 |
| 2.การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล | 1 | 1 | 10 | 25 | 19 | 56 | 4.07 | 81.40 |
| 3.ผลของการให้บริการในภาพรวม | 1 | 0 | 11 | 22 | 22 | 56 | 4.14 | 82.80 |

จกตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้าน สื่อ/เอกสาร/ช่องทาง และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับ มาก โดยผลประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.46 อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.09 อยู่ในระดับมาก ด้าน สื่อ/เอกสาร/ช่องทาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.96 อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.66 อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.54 อยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังตาราง

| ประเด็นความพึงพอใจ | ผลคะแนนความพึงพอใจ | |
|---|--------------------|--------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 3.66 | 73.10 |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.54 | 70.85 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | 4.26 | 85.10 |
| 4. ด้านสื่อ/เอกสาร/ช่องทาง | 3.96 | 79.13 |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.09 | 81.73 |
| รวมผลคะแนน | 3.90 | 77.98 |

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

| | | | |
|-------|-------------|------------------------|------------|
| คะแนน | 4.51 - 5.00 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| คะแนน | 3.51 - 4.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มาก |
| คะแนน | 2.51 - 3.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| คะแนน | 1.51 - 2.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อย |
| คะแนน | 1.00 - 1.50 | 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 |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/โอกาสพัฒนา การให้บริการ

มีทั้งหมด 8 ความคิดเห็น ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

- ดีมากค่ะ
- การปรับปรุงสถานที่และเพิ่มอุปกรณ์ฉุกเฉิน
- การบริการดีมาก ๆ ครับ มีการให้คำแนะนำ และมีช่องทางการติดต่อหลากหลาย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ใส่ใจมาก ๆ ครับ
- การกระตุ้นและติดตามผู้รับบริการ เนื่องจากอาจพลาดการติดตามต่อเนื่อง
- ดีมากและมีความเข้าใจอยากให้มีบริการที่ดีและสุขภาพแบบนี้ค่ะ
- ขอชมก่อนเลย รู้สึกดีทุกครั้งที่ได้ทำงานร่วมกับ ศบส. 2 พิษณุโลก คณะกรรมการ เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้ความสนใจ และใส่ใจอย่างมาก ดีมาก ๆ ครั้ง แต่ทำงานกับส่วนราชการมา ผมประทับใจในการให้บริการ และอีกเรื่องคือ ไม่ใช่ถืออำนาจมาสั่งการ แต่เป็นการทำความเข้าใจ และปรับให้เข้ากฎเกณฑ์ อันนี้ คือดีมาก ๆ เลยครับ
- จากใจผู้รับการประเมิน ขอขอบคุณอย่างยิ่งเลยครับ
- งานเอกสาร เช่น ประวัติผู้สูงอายุ แบบบันทึกต่างๆ เสนอแนะให้มีตัวอย่าง หรือแบบฟอร์ม เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการ เพราะมาตรฐานที่ใช้ในการประเมิน มีความคล้ายคลึงกับการดำเนินงานในโรงพยาบาล หากผู้ประกอบการไม่เคยดำเนินงานในโรงพยาบาลมาก่อน อาจจะไม่ค่อยทราบว่า จะต้องทำอย่างไร