



กองวิศวกรรมการแพทย์
Medical Engineering Division



ผลประเมินความพึงพอใจ และ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

กองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ 2565

รอบ 11 เดือน

<input type="checkbox"/>	รอบ 5 เดือน
<input checked="" type="checkbox"/>	รอบ 11 เดือน

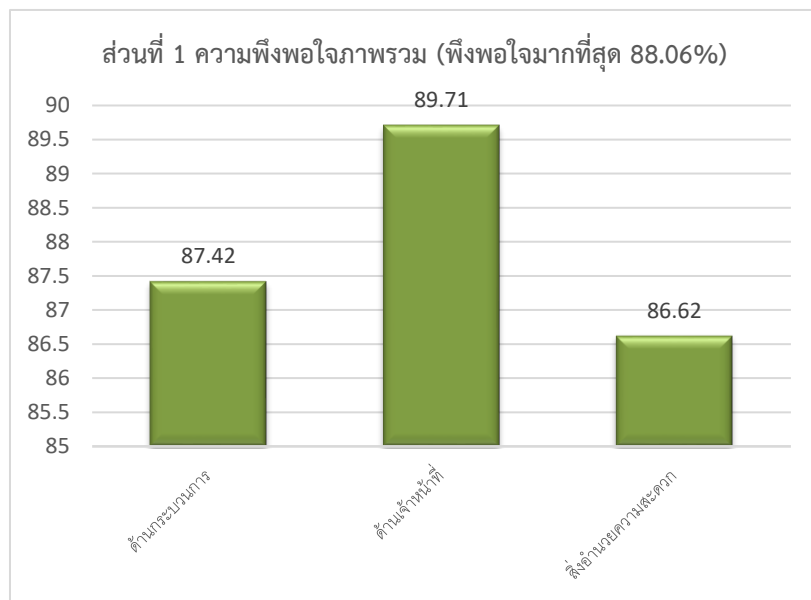
บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจำแนกการประเมินเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์

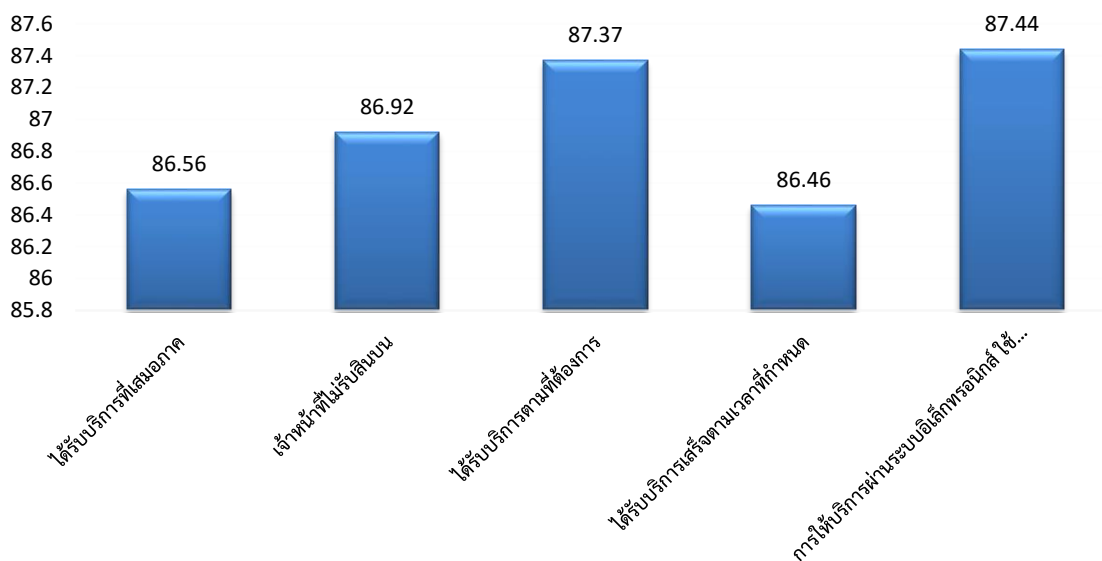
ส่วนที่ 2 ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์

กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป / โรงพยาบาลชุมชน และ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ 1 – 12 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) จำนวน 613 คน



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.06 แยกเป็นแต่ละด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.71 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.42 ด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.62

ส่วนที่ 2 ด้านความเชื่อมั่น (มีความความเชื่อมั่น 86.95 %)



ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ พบว่ามีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับเชื่อมั่น **มากที่สุด** ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.95 เมื่อแยกในแต่ละประเด็น พบว่า การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่ายปลอดภัยและได้รับการบริการตามที่ต้องการมีความเชื่อมั่น **มากที่สุด** ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.44 รองลงมา ได้รับความบริการตามที่ต้องการ ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.37 และ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ ได้รับความเสร็จตามเวลาที่กำหนด(ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.46

จากการตอบแบบสอบถามพบว่าภาพรวมของผู้รับบริการต่อกองวิศวกรรมการแพทย์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** แสดงถึงกองวิศวกรรมการแพทย์มีการให้บริการตามต้องการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่

ผลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการเป็นข้อมูลช่องทางหนึ่งที่สามารถนำมาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์กำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ รวมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้ารับบริการ และเพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้

<input type="checkbox"/>	รอบ 5 เดือน
<input checked="" type="checkbox"/>	รอบ 11 เดือน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

**สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน กองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 -12 /สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป /โรงพยาบาลชุมชน
2. ระยะเวลาดำเนินการ ตุลาคม 2564 – สิงหาคม 2565
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีดำเนินการสำรวจ

- 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ 1 -12 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 แห่ง และ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป /โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 900 แห่ง
- 2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือแบบสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการบริการของกองวิศวกรรมการแพทย์) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยใช้ระบบออนไลน์ (Google Form) มีประเด็นคำถาม 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่คำถามเกี่ยวกับประเภทของการใช้บริการ กระบวนการ จาก กองวิศวกรรมการแพทย์ และช่องทางการรับบริการ เป็นปลายปิด และสามารถเลือกได้หลายข้อ

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นและไม่เชื่อของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ ประกอบด้วย 3 ด้าน 1) ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถาม มี 5 ระดับ

- ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้การสร้างแบบฟอร์มจาก Google form โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Excel หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจากระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจ มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน ระดับความพึงพอใจ

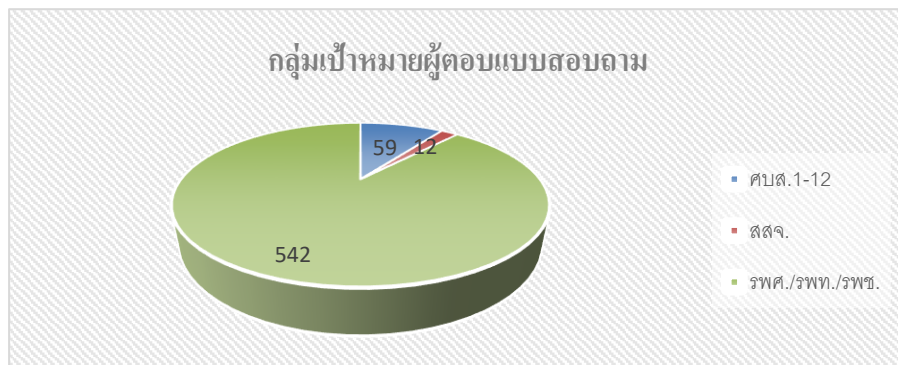
ร้อยละ 90 - 100	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับดีมาก
ร้อยละ 80 - 89	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับมาก
ร้อยละ 70 - 79	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับพอใช้
ร้อยละ 60 - 69	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับปรับปรุง

ผลการสำรวจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงจำนวนประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คนที่เลือกตอบ)	ร้อยละ
1. หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1.1 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ	59	9.60
1.2 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	12	2.00
1.3 โรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป/ชุมชน	542	88.40

จากตารางที่ 1 จากการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อบริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ จากกระบวนการ 4 กระบวนการจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 613 ราย แยกเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.60 เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.00 และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 542 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.40 ดังข้อมูลแสดงในกราฟที่ 1



กราฟที่ 1 แสดงจำนวน ประเภทของกลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงประเภทของงานที่มารับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (คนที่เลือกตอบ)	ร้อยละ
2. ประเภทของงานที่มารับบริการ		
2.1 ภาระงานประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านสิ่งแวดล้อม, ด้านความปลอดภัย, ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านระบบสนับสนุนบริการที่สำคัญ)	496	40.23
2.2 ภาระงานส่งเสริมพัฒนาห้องปฏิบัติการ ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์	254	20.63
2.3 ภาระงานให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมการแพทย์	209	16.95
2.4 ภาระงาน กำกับ การมี การใช้ระบบสื่อสาร ด้านวิศวกรรมการแพทย์		
2.4.1 ขออนุญาตขยายย้ายสื่อสาร การทำ-นำเข้าซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคมต่อสำนักงาน กสทช.	159	12.90
2.4.2 บัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer)	115	9.33

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาระงานที่มีการติดต่อกับการใช้บริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ ทั้ง 4 ภาระงาน มีผู้รับบริการ มากที่สุดคือ ภาระงานประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ (สิ่งแวดล้อม,ด้านความปลอดภัย,ด้านเครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์และสาธารณสุข และด้านระบบสนับสนุนบริการที่สำคัญ) มากที่สุด จำนวน 496 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.23 รองลงมาคือ ภาระงานให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมการแพทย์ จำนวน 254 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.63 และมีผู้รับบริการน้อยที่สุดคือ ภาระงานกำกับการใช้ระบบสื่อสารด้านวิศวกรรมการแพทย์ ในเรื่องบัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer) จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.33 ดังข้อมูลที่แสดงในกราฟ ที่ 2



กราฟที่ 2 แสดงจำนวนประเภทภาระงานที่มารับบริการ

3. ช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (คนที่เลือกตอบ)	ร้อยละ
3.1 ทางหนังสือราชการ	414	46.99
3.2 เข้ามาติดต่อโดยตรง ณ กองวิศวกรรมการแพทย์	100	11.35
3.3 ผ่านทางระบบออนไลน์	349	39.61
3.4 อื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ พบปะหน้างาน	18	2.04

จากตารางที่ 3 ด้านช่องทางการรับบริการ จากกองวิศวกรรมการแพทย์ จากการสำรวจพบว่า การรับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ ใช้ช่องทางหนังสือราชการ มากที่สุด จำนวน 414 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.99 รองลงมา คือใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 น้อยที่สุด คือการติดต่อโดยใช้ช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ พบปะหน้างาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 ดังข้อมูลที่แสดงในกราฟ ที่ 3



กราฟที่ 3 แสดงช่องทางการรับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองวิศวกรรมการแพทย์

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งได้พิจารณา ตามรายด้าน ได้ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ จากกองวิศวกรรมการแพทย์
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1.1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับ บริการชัดเจน	4.44	88.71	0.65	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	4.28	85.64	0.65	มากที่สุด
1.3	มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือ สำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	4.33	86.69	0.70	มากที่สุด
1.4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.43	88.65	0.66	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.37	87.42	0.67	มากที่สุด

ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองวิศวกรรม
การแพทย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 คิดเป็น
ร้อยละ 87.42** และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง มีการอธิบาย
ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.71
รองลงมาให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.65 และ
ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ
85.64 ตามลำดับ ข้อมูล ตามกราฟที่ 4

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2	ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน SD.	ระดับความ พึงพอใจ
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยภัย ให้เกียรติ	4.53	90.54	0.60	มากที่สุด
2.2	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่ สุภาพ	4.46	89.23	0.60	มากที่สุด
2.3	มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ท่วงโย และพร้อมที่จะให้บริการ	4.46	89.27	0.68	มากที่สุด
2.4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้เหมาะสม)	4.49	89.82	0.64	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.49	89.71	0.63	มากที่สุด

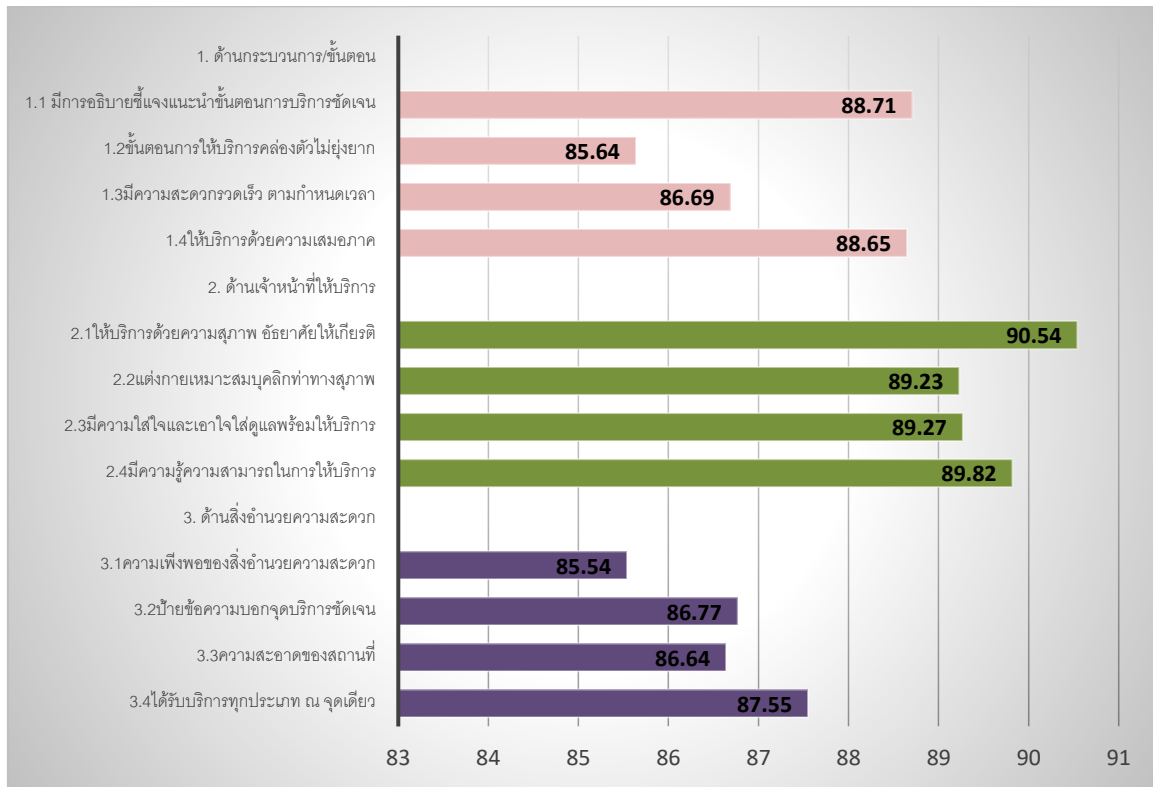
ผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองวิศวกรรมการแพทย์ โดยรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.71** และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ มากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.54 รองลงมา มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.82 และในเรื่องการแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46 คิดเป็น ร้อยละ 89.23 ตามลำดับ ข้อมูลตาม กราฟที่ 4

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3	ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน SD.	ระดับความพึงพอใจ
3.1	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	4.28	85.54	0.71	มากที่สุด
3.2	ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.34	86.77	0.67	มากที่สุด
3.3	ความสะอาดของสถานที่	4.33	86.64	0.60	มากที่สุด
3.4	ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	4.38	87.55	0.73	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.33	86.62	0.68	มากที่สุด

จากการสำรวจระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสำรวจ ใช้บริการช่องทางผ่านระบบออนไลน์ ทางหนังสือราชการ และการติดต่อด้านอื่น ๆ ฉะนั้น จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.62** เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของการได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว **มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.55** รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.77 และเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.54 ตามลำดับ ข้อมูลตามกราฟที่ 4

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองวิศวกรรมการแพทย์



กราฟที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจ รายด้าน

4 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

Item	จำนวน (คนที่เลือกตอบ)	ร้อยละ
4.1 ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	73	20.17
2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	112	30.94
3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	89	24.59
4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	88	24.31

ผู้ให้บริการ มีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีผู้เลือกตอบ จำนวน 362 คน มีความไม่พึงพอใจ ในเรื่องของการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก จำนวน 112 คน ที่เลือกตอบ คิดเป็น ร้อยละ 30.94 จากคน รองลงมา ไม่พึงพอใจ ในเรื่องของ ความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับ ประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.59 ตามลำดับ ข้อมูลตามกราฟที่ 5

2.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4.2ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (คนที่ เลือกตอบ)	ร้อยละ
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ	75	19.63
2. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	101	24.44
3. มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	110	28.80
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	96	25.13

ผู้ให้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ มีผู้เลือกตอบ จำนวน 382 คน มีความไม่พึงพอใจ ในเรื่องของการเอาใจใส่ ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใยและพร้อมที่จะให้บริการ มีผู้ตอบ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมา คือ ในเรื่องของการแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีผู้ตอบจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.44 ตามลำดับ ข้อมูลตามกราฟที่ 5

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

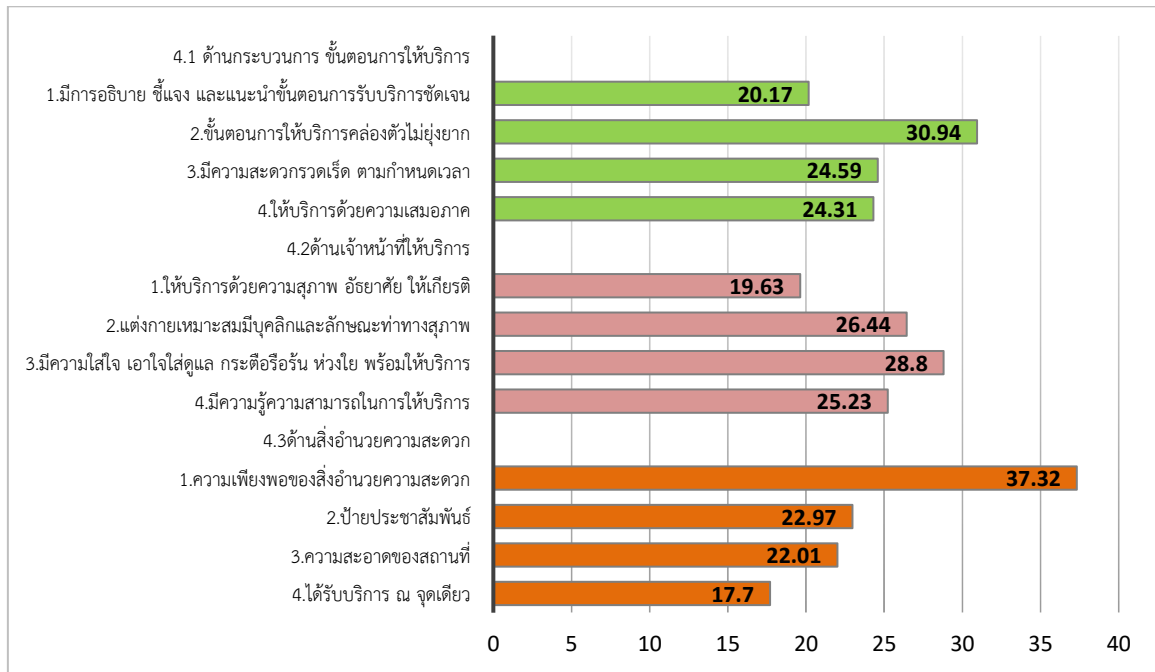
4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (คนที่ เลือกตอบ)	ร้อยละ
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	78	37.32
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	48	22.97
3. ความสะอาดของสถานที่	46	22.01
4. ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	37	17.70

ผู้ให้บริการ มีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้เลือกตอบ จำนวน 209 คน มีความไม่พึงพอใจในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) มีผู้ตอบจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 37.32 รองลงมา คือ เรื่องของป้ายข้อความบอกจุดบริการ ความสะอาดของสถานที่ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97 ตามลำดับ ข้อมูลตามกราฟที่ 5

4.1 ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



กราฟที่ 5 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจ แต่ละด้าน

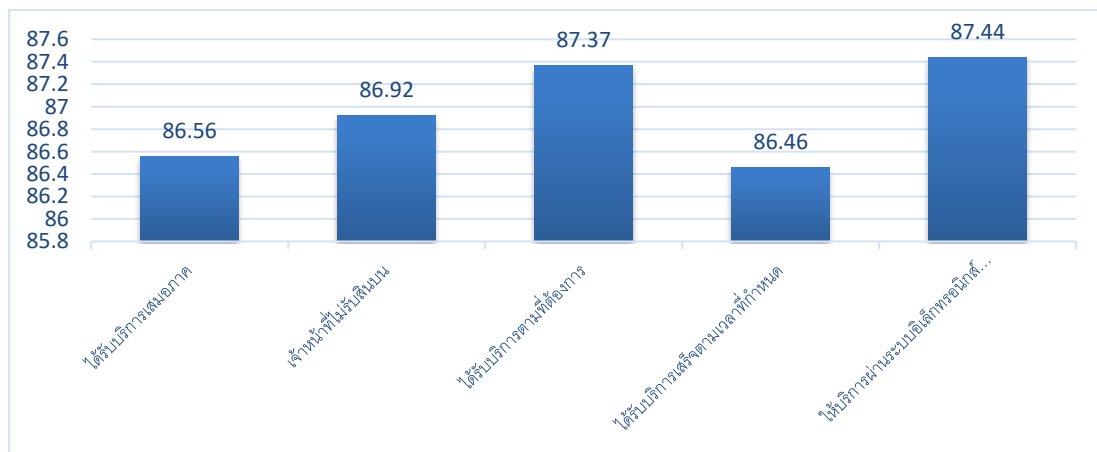
ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่น ต่อการให้บริการ จากกองวิศวกรรมการแพทย์

มีเกณฑ์การประเมิน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่น	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่น	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่น	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่น	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.89	หมายถึง	มีความเชื่อมั่น	น้อยที่สุด

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน SD.	ระดับ ความ เชื่อมั่น
1.1	ได้รับบริการที่เสมอภาค	4.33	86.56	0.67	มากที่สุด
1.2	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	4.35	86.92	0.67	มากที่สุด
1.3	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	4.37	87.37	0.69	มากที่สุด
1.4	ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือ สำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	4.32	86.46	0.72	มากที่สุด
1.5	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	4.37	87.44	0.74	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.35	86.95	0.70	มากที่สุด

จากการสำรวจ พบว่าผู้ใช้บริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.95 อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นมากที่สุดในด้าน การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่ายปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 คิดเป็น ร้อยละ 87.44 รองลงมา คือ ได้รับบริการตามที่ต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.37 มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องของการได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.46 ตามลำดับ ข้อมูลตามกราฟที่ 6



กราฟที่ 6 แสดงร้อยละความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

2. ความไม่เชื่อมั่นของผู้รับบริการ	จำนวน (คนที่ เลือกตอบ)	ร้อยละ
1.ได้รับบริการที่เสมอภาค	55	18.64
2.เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	60	20.34
3.ได้รับบริการตามที่ต้องการ	37	12.54
4.ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	80	27.12
5.การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	63	21.36
	295	100.0

ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า มีผู้รับบริการเลือกตอบแบบสำรวจ ด้านความไม่เชื่อมั่น จำนวน 295 คน ผลสำรวจ ผู้รับบริการ ไม่มีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่อง ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 27.12 รองลงมา คือการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน

	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน SD.	ระดับความพึงพอใจ
1	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์	4.36	87.21	0.72	มากที่สุด
2	ความไม่พึงพอใจ ภาพรวม	2.69	53.79	1.64	ปานกลาง

ผลสำรวจ ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.21 ความไม่พึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.69 คิดเป็นร้อยละ 53.79

5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

1. ติดต่อประสานงานได้รับความสะดวก
2. ให้คำแนะนำชัดเจนและเข้าใจง่าย
3. ได้รับการตอบสนองที่ดี เป็นที่ปรึกษาที่ไว้วางใจ
4. มีช่องทางการติดต่อออนไลน์สะดวก
5. พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เนื่องจาก อาจารย์ทุกท่านใจดี
6. ดำเนินการตรวจตามจุดต่างๆได้ละเอียด
7. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
8. ให้คำแนะนำทุกครั้งที่มีปัญหาสอบถาม
9. เจ้าหน้าที่สุภาพ มีความรู้ความสามารถดีมาก มีคำแนะนำที่ดีในการดูแลและให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาเครื่องมือแพทย์ เข้าปฏิบัติงานตามเวลา และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโรงพยาบาล
10. การบริการดี อยากเพิ่มส่วนของงานฝึกอบรม

สำหรับช่างโรงพยาบาล

1. หลักสูตรการใช้ การบำรุงรักษา สอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์
2. หลักสูตร การซ่อมเครื่องมือทางการแพทย์

สำหรับทีม ENV

1. หลักสูตรเทคนิคการสำรวจวิศวกรรมความปลอดภัย walkthrough survey
2. หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในโรงพยาบาล

อื่นๆ

1. หลักสูตรการใช้การขอ เรื่องวิทยุสื่อสาร
2. การดำเนินการตามมาตรฐาน HA ในส่วนของงานสนับสนุน

เสนอว่า ในแต่ละศูนย์ที่รับผิดชอบ จะจัดหมุนเวียนรายจังหวัด และหากกรมไม่มีงบก็ให้โรงพยาบาลสามารถลงทะเบียนค่าใช้จ่ายได้ ต่างกรมอยู่แล้ว และสนับสนุนด้านวิทยากร วิชาการ

11. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค แก้ไขปัญหา และชี้แนะแนวทางการปฏิบัติได้เป็นอย่างดีที่สุด
12. อบอุ่นทุกครั้งที่ใช้บริการ ขอขอบคุณที่ดูแลด้วยดีมาตลอด
12. มีการรายงานการตรวจสอบ ผลการสอบเทียบที่ชัดเจน

6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ หรือไม่อย่างไร

มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น เพิ่มเติม

1. การส่งเครื่องมือสอบเทียบ ควรตรวจเช็ครายการให้ดี ไม่ควรใส่สลับกล่อง และกองควรออกแบบวิธีการ ป้ายนัมเบอร์ ฯลฯ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
2. การให้บริการช้ามาก ไม่ชัดเจนในภาระงานต่างๆที่จะดำเนินการให้กับผู้รับบริการ
3. ทุกๆเรื่องรวมทั้งบริบทของบุคลากรควรมีความชัดเจนให้มากกว่านี้
4. ได้รับเครื่องมือและหนังสือรับรองช้า
5. ที่จอดรถมีน้อยในระหว่างที่กำลังก่อสร้าง
6. เจ้าหน้าที่มีน้อย แต่งานที่ต้องทำมีมาก ให้บริการไม่ทั่วถึง ต้องรอ
7. ควรได้รับการบริการที่รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

8. ไม่อยากให้มีความใช้จ่ายจากการลงตรวจ อยากให้เป็นการสนับสนุนจากหน่วยงาน
9. ขาดความรู้ ทักษะในการสอบเทียบจริง เครื่องสอบเทียบบางตัวไม่ได้สอบเทียบทำให้ขาดความน่าเชื่อถือเมื่อเครื่องมือมีปัญหาเล็กน้อย ไม่ปรับแต่งการทำงานของเครื่องให้ รายงานผลว่า ไม่ผ่านเพียงอย่างเดียว
10. ควรมีการทบทวนปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่
11. นโยบายการคิดค่าสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ที่ให้แต่ละ ศบส กำหนดเอง ราคาค่อนข้างแพง ทางรพ.ทั่วไป ก็หลัก แสนบาท รพ. ศูนย์ ใกล้ๆ ล้านบาท รพ. ชุมชน ก็ หลักหมื่น อยากให้มีระบบการคิดที่ หน่วยราชการ คิดกับหน่วยราชการ ไม่ค้ากำไร และเป็นการช่วยเหลือสนับสนุน ให้เหมือนกับซื้อ ศูนย์สนับสนุน ทำไปทำไม น่าจะเปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ประเมิน มาตรฐาน ถึงปีมาประเมินอย่างเดียว จริงอยู่ทางศูนย์มีค่าใช้จ่ายในการ call เครื่องแม่ แต่ถ้าวางราคาสูง เปิดทางให้เอกชน เข้ามา หรือมีนัยแอบแฝง แล้ว จนท. ของศูนย์มีข้าราชการเป็น 10 คน จะมีงานอะไรทำ รพ. ชุมชน ตามแผนก็ไปทำแค่ความเสี่ยงสูง ถ้าจะยกเลิกภารกิจสอบเทียบ ก็โอนเครื่องมือ โอนช่าง ไปอยู่ รพ. จะได้ประโยชน์กว่า เหลือ วิศวกร วิศวกรประเมิน ศูนย์นี้เหลือ 3-4 คนก็พอ
12. เป็นกองวิศวกรรมการแพทย์ ควรเป็นแบบอย่างให้เขตทำตาม เป็นผู้ นำ และวางแผนให้เป็นในแนวทางเดียวกัน ลองลงไปดูหน้างานจริงว่าควรทำอะไร แก้ไขยังไง รับฟังข้อเสนอแนะทางเขตด้วย ไม่ใช่ นั่งคิดอยู่บนโต๊ะ แล้วไม่ดูความเป็นจริง
13. ในส่วนที่ต้องปรับปรุงอยากให้แก้ไขในเรื่องเวลาการประสานงานขอความช่วยเหลือการตรวจประเมินสิ่งแวดล้อมในส่วนด้านตรวจฝุ่นความร้อน แร่ดินอากาศซึ่งทาง รพ.เราไม่มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำประเมินและไม่มีวิชาชีพจบมาจากการตรวจด้านนี้โดยตรงอยู่แล้วเวลาขอความร่วมมือลงมาพื้นที่อยาก ให้เจ้าหน้าที่มาประเมินให้ด้วยเวลาประสานไปก็ไม่สะดวกทั้งที่ค่าใช้จ่ายเวลาออกมาพื้นที่เราอำนวยความสะดวกให้อยู่แล้ว อยากฝากเรื่องนี้ควรแก้ไขปรับปรุงด้วย
14. ด้านการตรวจประเมินสิ่งแวดล้อมไม่ใช่แค่ Survey แต่ควรมีอุปกรณ์มาเสริมตรวจให้พื้นที่ด้วย
15. ควรลดขั้นตอนการขอรับบริการ และการกำหนดวันเข้าบริการล่วงหน้าอย่างชัดเจน รวมถึงการเบิกจ่ายค่าตอบแทนในการสนับสนุนขอรับบริการ
16. มีเวลาให้จำกัด เครื่องมือสอบเทียบไม่ทัน เวลาหมุนเวียนใช้กับผู้ป่วยทำให้สอบเทียบได้ไม่ครบ
17. โปรแกรม HS4 อยากให้แนบหลักฐานประเมินเป็นไฟล์รูปหรือไฟล์ pdf ได้เลย
18. ไม่ต้องการ การกำกับ ออก กฎให้ปฏิบัติถ่ายโอน ต้องการให้ดำเนินการให้ เหมือนที่เป็นแบบกองช่างบำรุง ที่สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเดิม
19. การคิดอัตราค่าบริการในหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น การสอบเทียบเครื่องมือ ทำให้หน่วยงานหลายแห่งที่มีปัญหาด้านงบประมาณไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ตามมาตรฐานที่ควรมี
20. อยากให้สอบเทียบเครื่องมือของ รพ.สต. ด้วย เพราะต้องใช้ในการประเมิน รพ.สต.ติดดาว
21. การสำรวจการขอข้อมูลเพิ่ม เป็นการเพิ่มภาระ ทำให้หน่วยงานลำบาก หาก กองลงมาช่วยทำ ท่านจะได้ทั้งผลงาน และข้อมูล ที่ตรงประเด็นที่ท่านต้องการ และได้งบประมาณสนับสนุน
22. บางปีถ้าดูแลช่างสอบเทียบไม่ดี ช่างก็จะทำซ้ำเครื่องมือก็สอบเทียบได้ไม่ครบต้องได้จ้างบริษัทอื่น มาสอบเทียบอีกทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มอีก
23. อยากให้ปรับเรื่องความล่าช้าในการส่งหนังสือรับรองเครื่องมือที่ส่งสอบเทียบม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองวิศวกรรมการแพทย์ โดยการสำรวจครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ Google form ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองวิศวกรรมการแพทย์ภาพรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.06 โดยสามารถจำแนกเป็นด้าน ๆ ดังนี้ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.71 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.42 และ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ น้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.62

4. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- 1) ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้เชิงวิชาการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน
- 2) พัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ เชี่ยวชาญมากขึ้นโดย การอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ
- 3) เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว
- 4) พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
- 5) ส่งเสริม และพัฒนาด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับภารกิจงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ກາດພະນວກ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น...613..... คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน (คนที่เลือกตอบ)	ร้อยละ
1. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน		
1.1 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ	59	9.62
1.2 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	12	1.96
1.3 โรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป/ชุมชน	542	88.42
	613	100.0
2.ประเภทของงานที่มารับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
2.1 กระบวนการประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ (ด้าน สิ่งแวดล้อม, ด้านความปลอดภัย, ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข และ ด้านระบบสนับสนุนบริการที่สำคัญ)	496	40.23
2.2 กระบวนการส่งเสริมพัฒนาห้องปฏิบัติการ ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์	254	20.60
2.3 กระบวนการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมการแพทย์	209	16.95
2.4 กระบวนการ กำกับ การมี การใช้ระบบสื่อสาร ด้านวิศวกรรมการแพทย์		0.00
2.4.1 ขออนุญาตขยายย้ายสื่อสาร การทำ-นำเข้าซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคมต่อ สำนักงาน กสทช.	159	12.90
2.4.2 บัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer)	115	9.33
	1,233	100.00
3. ช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
3.1ทางหนังสือราชการ	414	46.99
3.2 เข้ามาติดต่อโดยตรง ณ กองวิศวกรรมการแพทย์	100	11.35
3.3 ผ่านทางระบบออนไลน์	349	39.61
3.4 อื่น ๆ โทรศัพท์ พบปะหน้างาน	18	2.04
	881	100.00

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ (N)	สรุปการวิเคราะห์			
	5	4	3	2	1		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน SD.	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ										
1 ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1,157	1,062	223	6	4	2,452	4.37	87.42	0.67	มากที่สุด
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	318	247	46	1	1	613	4.44	88.71	0.65	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	238	313	60	1	1	613	4.28	85.64	0.65	มากที่สุด
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	282	259	68	3	1	613	4.33	86.69	0.70	มากที่สุด
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	319	243	49	1	1	613	4.43	88.65	0.66	มากที่สุด
2 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1,353.0	955.0	132.0	6.0	6.0	2,452	4.49	89.71	0.63	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ	355	228	29	-	1	613	4.53	90.54	0.60	มากที่สุด
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	315	269	27	1	1	613	4.46	89.23	0.60	มากที่สุด
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	340	224	44	3	2	613	4.46	89.27	0.68	มากที่สุด
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	343	234	32	2	2	613	4.49	89.82	0.64	มากที่สุด
3 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	771	801	162	12	2	1,748	4.33	86.62	0.68	มากที่สุด
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	177	213	39	7	1	437	4.28	85.54	0.71	มากที่สุด
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	192	204	39	1	1	437	4.34	86.77	0.67	มากที่สุด
3.3 ความสะอาดของสถานที่	175	232	30	-	-	437	4.33	86.64	0.60	มากที่สุด
3.4 ได้รับการบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	227	152	54	4	-	437	4.38	87.55	0.73	มากที่สุด
สรุปการวิเคราะห์ความพึงพอใจ	3,281	2,818	517	24	12	6,652	4.40	88.06	0.66	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ										
4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	1,433	1,297	307	23	5	3,065	4.35	86.95	0.70	มากที่สุด
4.1 ได้รับการที่เสมอภาค	267	282	62	2	-	613	4.33	86.56	0.67	มากที่สุด
4.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	273	286	49	3	2	613	4.35	86.92	0.67	มากที่สุด
4.3 ได้รับการบริการตามที่ต้องการ	295	255	58	4	1	613	4.37	87.37	0.69	มากที่สุด
4.4 ได้รับการบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	282	256	67	7	1	613	4.32	86.46	0.72	มากที่สุด
4.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	316	218	71	7	1	613	4.37	87.44	0.74	มากที่สุด
สรุปการวิเคราะห์ ความเชื่อมั่น	1,433	1,297	307	23	5	3,065	4.35	86.95	0.70	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	4.40
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.66
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ร้อยละความพึงพอใจ	88.06

ผลการประเมินความเชื่อมั่น

ค่าเฉลี่ย	4.35
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.70
ระดับความเชื่อมั่น	มากที่สุด
ร้อยละความเชื่อมั่น	86.95

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

4 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวน (คนที่ เลือกตอบ)	ร้อยละ
4.1 ความไม่พึงพอใจด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	73	20.17
2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	112	30.94
3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	89	24.59
4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	88	24.31
	362	100.0
4.2 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ	75	19.63
2. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	101	26.44
3. มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	110	28.80
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม)	96	25.13
	382	100.00
4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	78	37.32
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	48	22.97
3. ความสะอาดของสถานที่	46	22.01
4. ได้รับการทุกประเภท ณ จุดเดียว	37	17.70
	209	100.0

ผลการสำรวจไม่เชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความไม่เชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ความไม่เชื่อมั่นของผู้รับบริการ	จำนวน (คนที่ เลือกตอบ)	ร้อยละ
1.ได้รับบริการที่เสมอภาค	55	18.64
2.เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	60	20.34
3.ได้รับบริการตามที่ต้องการ	37	12.54
4.ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	80	27.12
5.การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตาม ที่ต้องการ	63	21.36
	295	100.0

สรุปผลการประเมินความเชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่น ในภาพรวม ของผู้รับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

รายการ		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน ผู้ตอบ (N)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน SD.	ระดับความ เชื่อมั่น/ไม่ เชื่อมั่น
1	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	298	249	57	7	2	613	4.36	87.21	0.72	มากที่สุด
2	ความไม่พึงพอใจ ภาพรวม	139	0	66	101	161	467	2.69	53.79	1.64	ปานกลาง

เกณฑ์การประเมิน

- 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความเชื่อมั่น/ไม่เชื่อมั่น น้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความเชื่อมั่น/ไม่เชื่อมั่น น้อย
- 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่น/ไม่เชื่อมั่น ปานกลาง
- 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่น/ไม่เชื่อมั่น มาก
- 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่น/ไม่เชื่อมั่น มากที่สุด



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกองวิศวกรรม การแพทย์เพื่อที่กองวิศวกรรมกรมการแพทย์ จะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มี คุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 – 12 (โปรดระบุ: ชื่อ ศบส.ที่.....)
- ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรดระบุ: ชื่อโรงพยาบาล.....)
- ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โปรดระบุ: ชื่อ สสจ.....)
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

2. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- กระบวนการประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมกรรมการแพทย์ (ด้านสิ่งแวดล้อม, ด้านความปลอดภัย, ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านระบบสนับสนุนบริการที่สำคัญ)
- กระบวนการส่งเสริมพัฒนาห้องปฏิบัติการ ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์
- กระบวนการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมกรรมการแพทย์
- กระบวนการ กำกับ การมี การใช้ระบบสื่อสาร ด้านวิศวกรรมกรรมการแพทย์
 - ขออนุญาตขยายข่ายสื่อสาร การทำ-นำเข้าซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคมต่อ สำนักงาน กสทช.
 - บัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer)
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

3. ช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ช่อง)

- ทางหนังสือราชการ
- เข้ามาติดต่อโดยตรง ณ กองวิศวกรรมกรรมการแพทย์
- ผ่านทางระบบออนไลน์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น)

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ 4

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก					
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน					
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ					
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจือหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ					
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)					

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)					
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.3 ความสะอาดของสถานที่					
3.4 ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว					
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*					

*หมายเหตุ : หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4

4. ความไม่พึงพอใจ

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจ

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
- มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ
- มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ความสะอาดของสถานที่
- ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว
- การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

5. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ 2

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค					
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน					
1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ					
1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)					
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ					

2. ความไม่เชื่อมั่น

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่เชื่อมั่น

- ได้รับบริการที่เสมอภาค
- เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน
- ได้รับบริการตามที่ต้องการ
- ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)
- การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ

3. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

.....

.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน					
