

รายงานสรุปผลร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสียของหน่วยงาน

ผลความพึงพอใจ อยู่ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 84.50 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.23



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มแผนงานและประเมินผล กองวิศวกรรมการแพทย์ โทร. ๐๒-๑๔๙๕๖๘๐ ต่อ ๑๔๖๘

ที่ สธ ๐๗๐๔๒๒/ ๑๖

วันที่ ๗/ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการ ของกองวิศวกรรมการแพทย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๕ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการกองวิศวกรรมการแพทย์

ตามที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดกรอบการประเมินผล  
การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน กองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๗ ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ  
บริการของหน่วยงาน และกำหนดเกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success) รอบ ๕ เดือน ประกอบด้วย

๑. ทบทวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการหลักให้ครอบคลุมตาม  
ภารกิจหลัก (๑ คะแนน)

๒. ทบทวนแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ สสป. จัดทำให้ เฉพาะ  
ในตอนี่ ๑ ของแบบสำรวจ (๑ คะแนน)

๓. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจทุกกระบวนการหลักและทุกกลุ่มผู้รับบริการผ่านช่องทาง  
ต่าง ๆ แบบออนไลน์ หรือออฟไลน์ (๑ คะแนน)

๔. วิเคราะห์ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย พร้อมแนบหลักฐานระบบ Smart ๖๗ (๑ คะแนน)

๕. ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ  
หน่วยงานผ่านเกณฑ์ระดับมากขึ้นไป เท่ากับหรือไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐.๐๐ (๑ คะแนน)

ในการนี้กลุ่มแผนงานและประเมินผล ได้ดำเนินการตามเกณฑ์ ข้อ ๑ - ๔ เรียบร้อยแล้ว  
ในการนี้ จึงขอส่งสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการ ของกองวิศวกรรม  
การแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในเกณฑ์ข้อ ๕ (รอบ ๕ เดือน) ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และมอบให้กลุ่มแผนงานและประเมินผล ดำเนินการแนบไฟล์ข้อมูล  
ลงในระบบ Smart ๖๗ และสำเนาให้สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ภายในวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗  
ต่อไป จะเป็นพระคุณ

กลุ่มแผนงานและประเมินผล

- ทราบ  
 ดำเนินการ  
 พิจารณา  
 .....

*S. 101*

(นางธัญญ์พิชชา อภิธินไชนันท์)  
หัวหน้ากลุ่มแผนงานและประเมินผล

*[Signature]*  
(นายอดุลย์ ขม้นเขียว)

ผู้อำนวยการกองวิศวกรรมการแพทย์

รอบ 5 เดือน

รอบ 11 เดือน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
หน่วยงาน กองวิศวกรรมการแพทย์  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

\*\*\*\*\*

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อการให้บริการของหน่วยงานกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีผลการประเมิน  
ดังนี้

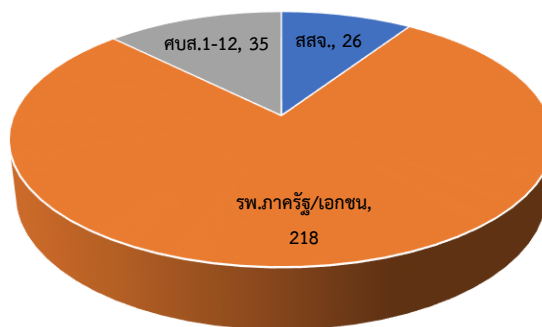
1. ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ ธันวาคม 2566 – มกราคม 2567
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามแบบสอบถามที่กำหนด ตอนที่ 1, 2 และ 3 แบบฟอร์มที่ 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ สถานภาพผู้ตอบ

	สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (คน)
1	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	26
2	สถานพยาบาลภาครัฐ/ภาคเอกชน	218
3	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 -12	35
	<b>รวม</b>	<b>279</b>

แผนภูมิกราฟที่ 1 แสดงจำนวนของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

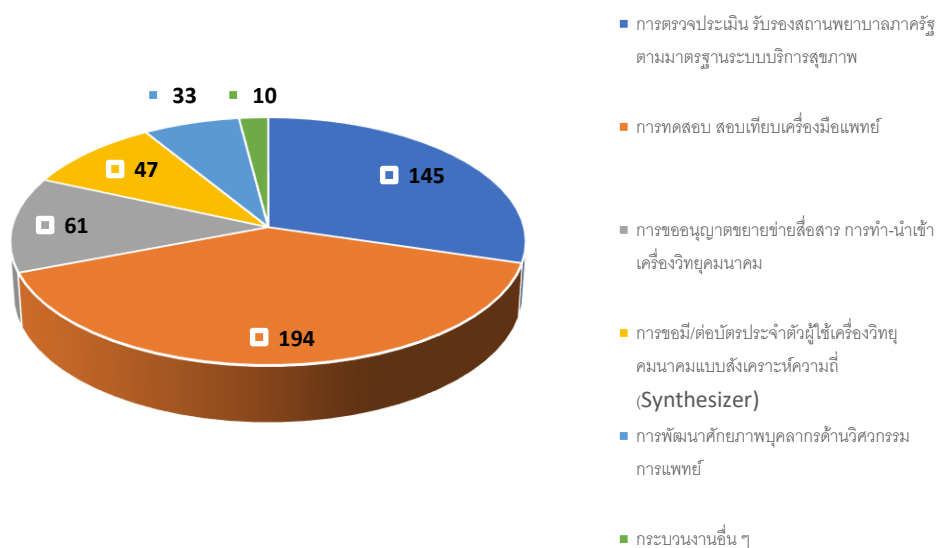


จากตารางที่ 1.1 และแผนภูมิกราฟที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 279 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น สถานพยาบาลภาครัฐและเอกชน จำนวน 218 คน รองลงมา ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 -12 จำนวน 35 คน และ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 26 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ การติดต่อรับบริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)
1 การตรวจประเมิน รับรองสถานพยาบาลภาครัฐตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	145
2 การทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์	194
3 การขออนุญาตขยายย้ายสื่อสาร การทำ-นำเข้าเครื่องวิทยุคมนาคม	61
4 การขอมี/ต่อบัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer)	47
5 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านวิศวกรรมกรรมการแพทย์	33
6 ภาระงานงานอื่น ๆ	10
<b>รวม</b>	<b>490</b>

แผนภูมิกราฟที่ 2 แสดงจำนวนของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม



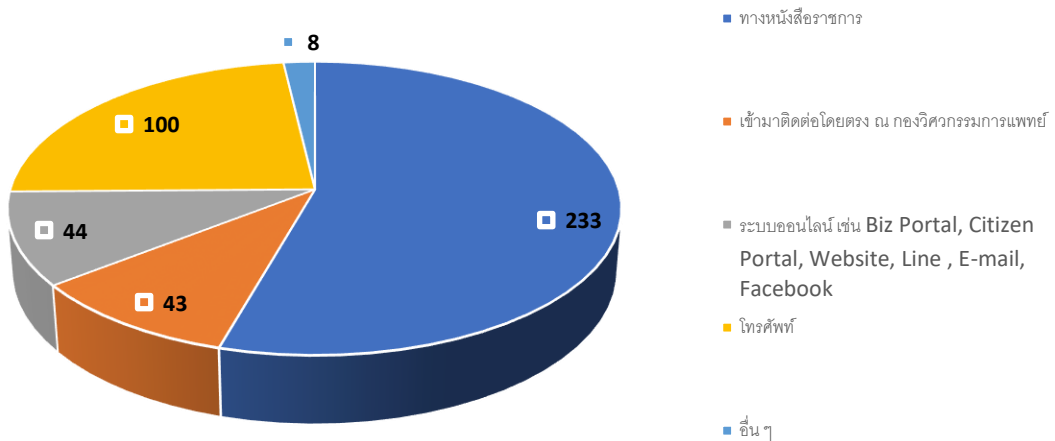
จากตารางที่ 1.2 และแผนภูมิกราฟที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลการติดต่อขอรับบริการตามประเภทการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการจากกองวิศวกรรมกรรมการแพทย์ มากที่สุดในเรื่อง การทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน 194 คน รองลงมาคือ การตรวจประเมิน รับรองสถานพยาบาลภาครัฐตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ จำนวน 145 คน การขออนุญาตขยายย้ายสื่อสาร

การทำ-นำเข้าเครื่องวิทยุคมนาคม จำนวน 61 คน การขอมิ/ต่อบัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer) จำนวน 47 คน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านวิศวกรรมการแพทย์ จำนวน 33 คน และ กระบวนการอื่น ๆ เช่น การขอรับคำปรึกษางาน /การร่วมเป็นคณะกรรมการ/การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย/การบริหารจัดการศูนย์เครื่องมือแพทย์ /การวัดความดังของเสียงจากการใช้งานยูนิตทันตกรรม จำนวน 10 คน

ตารางที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ ช่องทางการรับบริการ

ช่องทางการรับบริการ	จำนวน (คน)
1 ทางหนังสือราชการ	233
2 เข้ามาติดต่อโดยตรง ณ กองวิศวกรรมการแพทย์	43
3 ระบบออนไลน์ เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website, Line , E-mail, Facebook	44
4 โทรศัพท์	100
5 อื่น ๆ	8
รวม	428

แผนภูมิกราฟที่ 3 แสดงช่องทางการติดต่อขอรับบริการ



จากตารางที่ 1.3 และแผนภูมิกราฟที่ 3 สามารถอธิบายข้อมูลช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ช่องทางการติดต่อ โดยทางหนังสือราชการ มากที่สุด จำนวน 233 คน และรองลงมาคือทางโทรศัพท์ จำนวน 100 คน ทางระบบออนไลน์ เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website, Line , E-mail, Facebook จำนวน 44 คน เข้ามาติดต่อโดยตรง ณ กองวิศวกรรมการแพทย์ จำนวน 43 คน และใช้ช่องทางอื่น เช่น ใช้ทางรพ.แม่ข่าย /ศูนย์เครื่องมือแพทย์ของโรงพยาบาล เป็นต้น จำนวน 8 คน

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ (รอบ 5 เดือน)

ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองวิศวกรรมการแพทย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ด้านช่องทางการให้บริการ/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

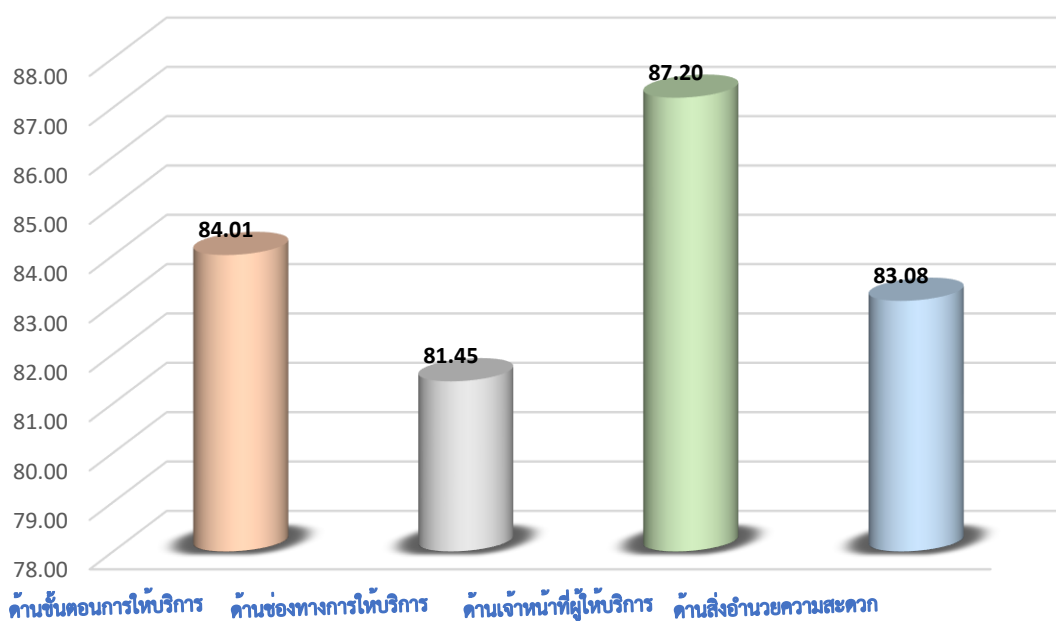
ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ความพึงพอใจ</b>										
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	367	620	117	10	2	4.20	0.67	84.01	มาก
	1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	95	151	29	3	1	4.20	0.69	84.09	มาก
	1.2 มีการลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	85	162	30	2	0	4.18	0.64	83.66	มาก
	1.3 มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/ เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่าง ชัดเจน	93	152	30	4	0	4.20	0.68	83.94	มาก
	1.4 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าใจง่าย	94	155	28	1	1	4.22	0.66	84.37	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	322	575	198	20	1	4.07	0.71	81.45	มาก
	2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	90	144	42	3	0	4.15	0.70	83.01	มาก
	2.2 มีการใช้นวัตกรรมและ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การ จองคิวออนไลน์ การให้บริการ ช่องทางแบบด่วนพิเศษ เป็นต้น	78	146	48	7	0	4.06	0.74	81.15	มาก

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	2.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แพนพับกกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	70	136	66	6	1	3.96	0.78	79.21	มาก
	2.4 มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	84	149	42	4	0	4.12	0.70	82.44	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	595	712	83	5	0	4.36	0.61	87.20	มากที่สุด
	3.1 มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี	116	149	13	1	0	4.36	0.59	87.24	มากที่สุด
	3.2 มีความใส่ใจ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ	106	152	20	1	0	4.30	0.61	86.02	มากที่สุด
	3.3 มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยดี	123	138	17	1	0	4.37	0.61	87.46	มากที่สุด
	3.4 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสมเป็นต้น	126	133	19	1	0	4.38	0.63	87.53	มากที่สุด
	3.5 ให้บริการด้วยความเต็มใจต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	124	140	14	1	0	4.39	0.60	87.74	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	496	945	228	5	0	4.15	0.65	83.08	มาก
	4.1 มีช่องทางการให้บริการสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย	90	149	38	2	0	4.17	0.68	83.44	มาก
	4.2 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	75	154	49	1	0	4.09	0.67	81.72	มาก
	4.3 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	84	159	35	1	0	4.17	0.64	83.37	มาก
	4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	79	159	41	0	0	4.14	0.64	82.72	มาก

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม สะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	79	161	38	1	0	4.14	0.64	82.80	มาก
	4.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	89	163	27	0	0	4.22	0.61	84.44	มากที่สุด
5	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	107	141	26	4	1	4.25	0.71	85.02	มากที่สุด
สรุปผลรวม		1,887	2,993	652	44	4	4.20	0.67	84.07	มาก

แผนภูมิ กราฟที่ 1 แสดงผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์



จากตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ ได้แก่

1. การตรวจประเมิน รับรองสถานพยาบาลภาครัฐตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
2. การทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์
3. การขออนุญาตขยายข่ายสื่อสาร การทำ-นำเข้าเครื่องวิทยุคมนาคม
4. การขอมิ/ต่อบัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer)
5. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านวิศวกรรมการแพทย์



6. กระบวนการอื่น ๆ เช่น การขอรับคำปรึกษางาน /การร่วมเป็นคณะกรรมการ/การบริหาร สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย/การบริหารจัดการศูนย์เครื่องมือแพทย์ /การวัดความดังของเสียงจากการใช้งาน เครื่องยูนิตทันตกรรม

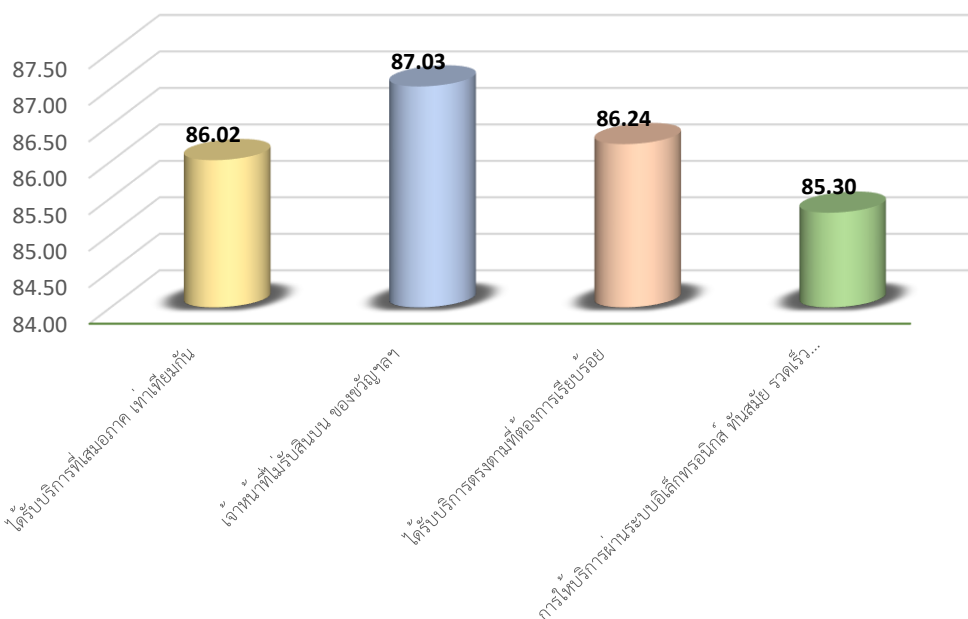
โดยประเมิน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่าในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 84.07 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.20 ซึ่งเมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านอธิบายได้ ดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ 87.20 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.36 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 84.01 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.08 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.15 และด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 81.45 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ 5 เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ</b>										
1	ได้รับการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน	103	157	19	0	0	4.30	0.59	86.02	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ของขวัญ ฯลฯ	127	132	14	3	3	4.35	0.72	87.03	มากที่สุด
3	ได้รับการตรงตามที่ต้องการ เรียบร้อย	108	150	21	0	0	4.31	0.60	86.24	มากที่สุด
4	การให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย	102	150	26	1	0	4.27	0.63	85.30	มากที่สุด
5	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพ การให้บริการ	110	152	17	0	0	4.33	0.59	86.67	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>		<b>550</b>	<b>741</b>	<b>97</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4.31</b>	<b>0.63</b>	<b>86.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

แผนภูมิกราฟที่ 1 แสดงผลสรุปความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์



การประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์

ผลการประเมินความเชื่อมั่นในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.25 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.31 พิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ของขวัญ ฯลฯ ร้อยละ 87.03 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.35 รองลงมา คือ ได้รับการตรงตามที่ต้องการเรียบร้อย ร้อยละ 86.24 ได้รับการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน ร้อยละ 86.02 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย ร้อยละ 85.30 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.15 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.31

#### ตอนที่ 4 สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (รอบ 5 เดือน)

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1	ความพึงพอใจ	1,887	2,993	652	44	4	4.20	0.67	84.07	มาก
2	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	550	741	97	4	3	4.31	0.63	86.25	มากที่สุด
สรุปผลรวม		2,437	3,734	749	48	7	4.23	0.67	84.50	มากที่สุด

ผลสรุปภาพรวมการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงานกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2567 รอบ 5 เดือน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 84.50 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.23

## ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

1. กองวิศวกรรมการแพทย์ให้บริการ ให้คำแนะนำ ให้บริการ มีความเป็นกันเอง มีความเต็มใจ ในการให้บริการทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ควรรักษาคุณภาพของการบริการให้คงที่(ดี)ตลอดไป
2. บุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ พุดจาสุภาพ มีความเป็นกันเอง มีข้อเสนอแนะให้ตลอด สามารถตอบคำถามและอธิบายข้อข้องใจได้เป็นอย่างดี
3. อยากให้กองวิศวกรรมการแพทย์เป็นหน่วยงานหลักแห่งองค์ความรู้ด้านวิศวกรรมการแพทย์
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญมากและเป็นกันเองให้การบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว
5. ประสานงานรวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้สะดวก เชื่อมั่นในการเข้ารับบริการทุกด้านจากกองวิศวกรรมการแพทย์
6. สอบเทียบเครื่องมือได้หลายอย่าง ขอให้มาดำเนินการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ทุกปี
7. ระบบบริการสะดวก ติดต่อ รวดเร็ว ทันเวลา ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ
8. ให้บริการดี ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสถาบันรับรองคุณภาพ
9. ให้คำปรึกษา แก่หน่วยงานดีมาก มั่นใจในบริการของกองวิศวกรรมการแพทย์
10. ขอให้คงไว้ซึ่งการอนุเคราะห์ด้านการบริการต่างๆ สนับสนุนโรงพยาบาลต่อไป
11. เสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมือ
12. ติดต่อเจ้าหน้าที่ อธิบายขั้นตอนการทำเอกสารอย่างละเอียดขึ้นชมความกระตือรือร้นและพร้อม ให้บริการ
13. อยากให้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน แต่ละงาน แจกในรูปแบบไฟล์PDF เพราะแต่ละหน่วยงาน ต่างทำในแบบของตัวเอง หากทำเป็นแบบฟอร์มออกมาให้ จะง่ายในการนำไปใช้
14. จัดให้มีการอบรมในการใช้เครื่องมือ ในการสอบเทียบ
15. ได้รับความรู้ที่มีประโยชน์และจะนำความรู้ไปพัฒนาองค์กรของตนเอง
16. จัดอบรมได้ดีมากๆ ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นมาก ได้รู้กฎหมายในการใช้วิทยุ
17. ได้รับความรู้ในการอบรมครั้งนี้มาก และจะนำกลับไปใช้ในหน่วยงาน
18. อยากให้มีการจัดอบรมอีกหลายๆรุ่น
19. มีความพร้อมต่อการให้บริการ ให้บริการดี มีความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
20. ผลักดันโครงสร้างศูนย์เครื่องมือแพทย์
21. ถ้ามีข้อมูลที่update ขอให้ส่งเป็นQR codeเพื่อได้เผยแพร่ในองค์กร ให้ทราบข้อมูลต่อไป
22. ขอเสนอแนะอยากให้หน่วยงานของท่านจะมีการฝึกอบรมให้กับช่างผู้ดูแลเครื่องมือด้วย
23. ทางทีมอาจารย์ให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือ รพ.เป็นอย่างดีเยี่ยมทุกครั้งที่ขอความอนุเคราะห์
24. ขยายขอบเขตการให้บริการสอบ เทียบเครื่องมือ ให้เยอะขึ้น
25. มีการตรวจประเมินให้ครอบคลุมระบบที่อัปเดตใหม่ๆมากขึ้นเรื่อย ๆ
26. ควรส่งเสริมให้ความรู้กับบุคลากรของโรงพยาบาลอย่างทั่วถึงเช่นมีการฝึกอบรมออนไลน์ด้านระบบ วิศวกรรมภายในโรงพยาบาล

## ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

1. ควรมีการจัดพัฒนาบุคลากร ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเพื่อให้ตามทันเทคโนโลยีใหม่ๆ
2. อยากให้พัฒนาในส่วนช่องทางออนไลน์ ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และมีความซับซ้อนลดลง
3. อยากขอเสนอให้ไม่เก็บค่าบริการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสอบเทียบเครื่องมือและมีแผนมาสอบเทียบปีละครั้ง
4. ย้ำขาดการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดงานที่รับผิดชอบ
5. แจ้งข่าวสารให้เร็ว
6. อยากให้มีการสอบเทียบที่ครบถ้วน
7. ควรแจ้งรายการที่สามารถสอบเทียบได้และสอบเทียบไม่ได้
8. อยากให้ส่งสไลด์ให้ก่อนอบรม เพื่อจะได้อ่านไปพร้อมกับฟังการอธิบาย
9. อยากให้การอบรมเพิ่มภาคปฏิบัติในส่วนของการอบรมวิทยุด้วย
10. เห็นควรแจ้งแผนหรือประสานแผนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน เพื่อให้สามารถปรับแผนร่วมออกปฏิบัติงานในพื้นที่
11. ควรมีการให้ข้อมูลการสอบเทียบเครื่องให้ทราบรายละเอียด ที่ผ่านมาใช้บริการของเอกชน
12. รายงานผลการตรวจวิศวกรรมนอกจากเป็นเล่มแล้วอยากให้มีเป็นไฟล์ด้วย
13. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้เพิ่มเติมมากกว่านี้ เพิ่มช่องทางการติดต่อ ควรพัฒนาการให้บริการแบบออนไลน์
14. ควรประชาสัมพันธ์ขอบเขตการให้บริการให้ทั่วถึง
15. เอกสารมีความล่าช้าการตอบกลับเรื่องใบสอบเทียบควรมีช่องทางเพิ่มเติม
16. ยังไม่ได้รับเอกสารการอนุญาตให้ใช้เครื่องายกลับมา
17. ต้องการสนับสนุนวิศวกร,ช่างไฟฟ้า,ในการดำเนินงานของ รพช.ที่รวดเร็วมากกว่านี้ (ช้าเพราะมีบุคลากรน้อย)
18. อยากให้ตรวจสอบระบบวิศวกรรมด้านอื่นฟรีเหมือนเดิม ตอนนี้ต้องมีค่าบริการทุกงาน
19. ควรมีแบบฟอร์มเซ็นต์ รับสินค้า-ส่งคืนสินค้า ที่ชัดเจน และมีระบบตรวจสอบสินค้าที่รับ-ส่งคืนที่ชัดเจน
20. ควรจะมีการตอบกลับ ว่าได้รับข้อมูลแล้วด้วย
21. ควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ให้กับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
22. การขอรับบริการสอบเทียบเครื่องมือไม่ควรมีค่าใช้จ่าย
23. ต้องการให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ timeline ที่ชัดเจน สื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย

## ปัญหาในการใช้บริการ

1. รายละเอียดในข้อตรวจมาตรฐานระบบบริการสุขภาพค่อนข้างหลายหัวข้อเกินไป
2. ปัญหา สถานที่จอดรถ น้อยมาก อยากให้อำนวยความสะดวกมากกว่านี้
3. ช่องทางการสื่อสารโดยตรงกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
4. ลดค่าบริการลงน่าจะดีกว่านี้
5. เนื่องจากการให้บริการสอบเทียบเครื่องมือมีข้อจำกัดไม่ครอบคลุม ทางโรงพยาบาลจึงใช้บริการบริษัทจากภายนอกแทน
6. ต้องการช่องทางการติดต่อหรือประสานงานที่สะดวกกว่าเดิม
7. ขั้นตอนการแจ้งผลเข้าถึงยาก

### 3. แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ 11 เดือน

จากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาจากการได้รับบริการ จะเห็นได้ว่า ขาดช่องทางการติดต่อสื่อสารในการรับบริการทำให้เกิดความล่าช้าได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน จึงมีแนวทางการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร งานบริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์งานบริการกองวิศวกรรมการแพทย์ ในระบบออนไลน์และรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มขึ้น

\*\*\*\*\*