



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ

และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

(รอบ 11 เดือน )

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จัดทำโดย : สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร

## คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการทางการแพทย์ครบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือ ผู้รับบริการสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามออนไลน์และตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจำแนกการประเมินเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนที่ 2 ประเมินผลความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ส่วนที่ 3 ประเมินผล ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม กลุ่มเป้าหมายของการประเมิน คือ ผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สถานพยาบาลภาครัฐบาล สถานพยาบาลภาคเอกชนสมาคม/ ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพทางการแพทย์ สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุขสำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ข้าราชการ นิสิต/นักศึกษา บริษัทภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริการจัดการและพัฒนาการปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อตอบสนองตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการตามภารกิจของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนากรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หากมีข้อบกพร่องประการใดต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ  
สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
สิงหาคม 2566

# สารบัญ

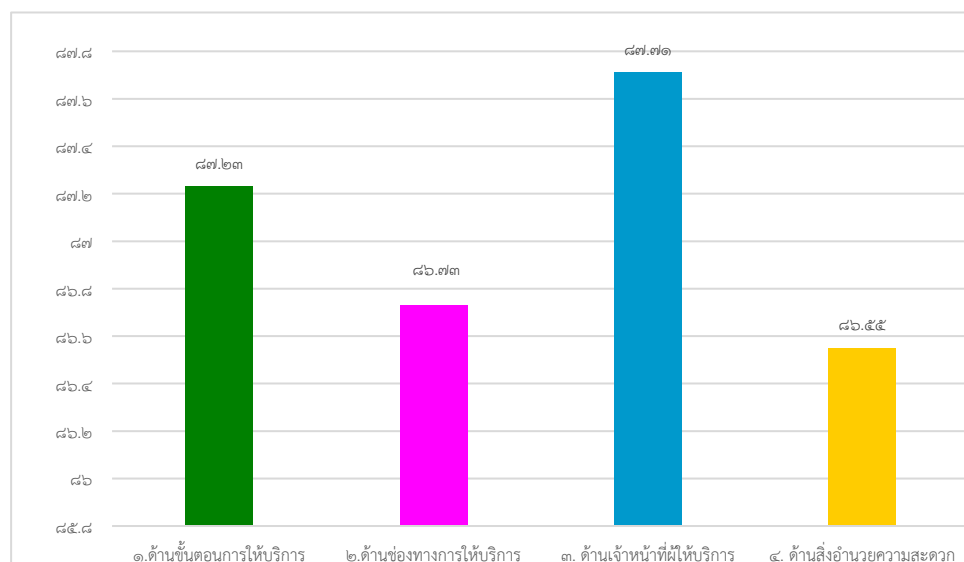
ลำดับ	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
บทสรุปผู้บริหาร	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	10
ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	12
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	12
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	12
ภาคผนวก	15

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร และนำผลการสำรวจรวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประโยชน์จากผู้รับบริการมาพิจารณาทบทวน และวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจำแนกการประเมินเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนที่ 2 ประเมินผลความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ส่วนที่ 3 ประเมินผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม กลุ่มเป้าหมายของการประเมิน คือ ผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร ประกอบด้วย มหาวิทยาลัย สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สถานพยาบาลภาครัฐบาล สถานพยาบาลภาคเอกชนสมาคม/ ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพทางการแพทย์ สำนัก/กอง/กรมสังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุขสำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ข้าราชการ นิสิต/นักศึกษา บริษัทภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ และตอบแบบประเมินผ่านระบบออฟไลน์

### ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจภาพรวม (พึงพอใจมากที่สุด 87.91%)

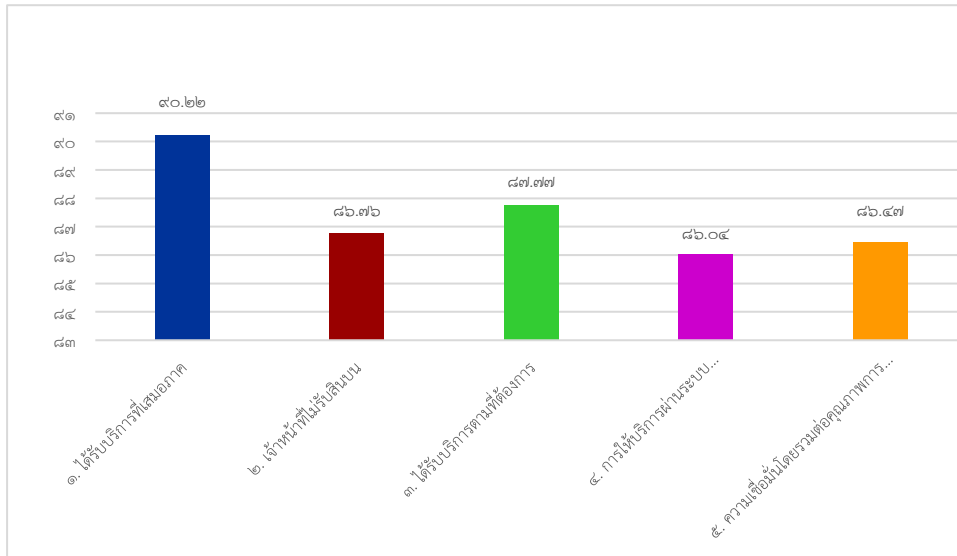
ปี 2566



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร พบว่า ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.91 โดยในแต่ละรายด้านมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 87.71 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ร้อยละ 87.23 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ร้อยละ 86.73 และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 86.55

## ส่วนที่ 2 ผลความเชื่อมั่นในภาพรวม (มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 87.45%)

ปี 2566



ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร พบว่า ผลความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเชื่อมั่น ด้านการได้รับบริการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ร้อยละ 90.22 รองลงมา คือ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ ๘๗.๗๗ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ร้อยละ ๘๖.๗๖ ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๘๖.๔๗ และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ปลอดภัย ร้อยละ 86.04

ผลสรุปภาพรวมการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี 2566 พบว่า มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ 88.15

โดยจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการต่อบุคลากรของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดแสดงถึงความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากผลการสำรวจพบว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

จุดอ่อนที่พบ คือ ยังไม่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ นำมาใช้ในการบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์การในปีต่อไป โดยการให้บริการโดยใช้ระบบดิจิทัลมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการ

# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<input type="checkbox"/>	รอบ ๕ เดือน
<input checked="" type="checkbox"/>	รอบ ๑๑ เดือน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ  
สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

\*\*\*\*\*

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ  
ของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
มีผลการประเมิน ดังนี้

- ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๖
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามแบบสอบถามที่กำหนด ตอนที่ ๑ ๒ และ ๓ แบบฟอร์มที่ ๑)  
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ

มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๓๙ คน

๑.๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถามฯ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ชาย	๕๕	๓๙.๕๗
๒) หญิง	๘๔	๖๐.๔๓
รวม	๑๓๙	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๓ และเพศชาย จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๗

๑.๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามฯ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ๒๐ - ๓๐ ปี	๔๐	๒๘.๗๘
๒) ๓๑ - ๔๐ ปี	๕๖	๔๐.๒๙
๓) ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	๒๑.๕๘
๔) ๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๖.๔๗
๕) ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๒.๘๘
รวม	๑๓๙	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๙ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๘ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๘ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๘

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑) ไม่ระบุ	๒	๑.๔๔
๒) ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑	๐.๗๒
๓) ข้าราชการ	๒	๑.๔๔
๔) ข้าราชการบำนาญ	๒	๑.๔๔
๕) นิสิต/นักศึกษา	๔	๒.๘๘
๖) บริษัทเอกชน	๓	๒.๑๖
๗) ประชาชนทั่วไป	๑๕	๑๐.๗๙
๘) มหาวิทยาลัย	๕	๓.๖๐
๙) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๖	๔.๓๒
๑๐) สถานพยาบาลภาครัฐบาล	๑๐	๗.๑๙
๑๑) สถานพยาบาลภาคเอกชน	๑๘	๑๒.๙๕
๑๒) สมาคม/ ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพทางการแพทย์	๕	๓.๖๐
๑๓) สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุข	๑๕	๑๐.๗๙
๑๔) สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข	๔๖	๓๓.๐๙
๑๕) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๕	๓.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓๙</b>	<b>๑๐๐</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๙ รองลงมาเป็นสังกัดสถานพยาบาลภาคเอกชน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๕ สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุข และประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙

๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) การประสานงานเข้าร่วมประชุม	๕๘	๔๑.๗๓
๒) การขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านนโยบายการพัฒนาประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (นโยบาย Medical Hub)	๒๕	๑๗.๙๙
๓) การขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านความร่วมมือสุขภาพระหว่างประเทศ	๒๒	๑๕.๘๓
๔) การขอรับข้อมูล/ข่าวสารเรื่องการเข้าร่วมจัดนิทรรศการไทยในงาน Expo 2025 Osaka Kansai ณ นครโอซากา ประเทศญี่ปุ่น	๑๘	๑๒.๙๕
๕) การให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ (หนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษ/แปลภาษา/ล่าม/การอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ)	๙	๖.๔๗
๖) สมัครงาน	๓	๒.๑๖
๗) เข้าร่วมประชุม retreat แผน Medical Hub	๒	๑.๔๔
๘) ไม่ระบุ	๑	๐.๗๒



การติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๙) ขอรับการสนับสนุนการจัดงาน Medlab Asia & Asia Health ๒๐๒๓	๑	๐.๗๒
<b>รวม</b>	<b>๑๓๙</b>	<b>๑๐๐</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการการประสานงานเข้าร่วมประชุม จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๓ รองลงมาขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็น ศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (นโยบาย Medical Hub) จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๙ และการขอรับ ข้อมูล/ข่าวสารด้านความร่วมมือสุขภาพระหว่างประเทศ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓

๑.๓ ทานรับบริการผ่านช่องทางใด

ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามฯ

ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	๖๒	๔๔.๖๐
๒) การเข้าร่วมประชุมผ่านระบบ Zoom / Webex	๒๐	๑๔.๓๙
๓) Facebook	๑๙	๑๓.๖๗
๔) การติดต่อประสานงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๑๗	๑๒.๒๓
๕) ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพระหว่างประเทศ	๑๒	๘.๖๓
๖) โทรศัพท์	๗	๕.๐๔
๗) ไม่ระบุ	๑	๐.๗๒
๘) หนังสือเชิญ	๑	๐.๗๒
<b>รวม</b>	<b>๑๓๙</b>	<b>๑๐๐</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ รับบริการที่สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๐ รองลงมาเข้าร่วมประชุมผ่านระบบ Zoom / Webex จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๙ และ Facebook จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ (รอบ ๑๑ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้ ้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ความพึงพอใจ</b>										
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑	๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจน	๖๙	๖๒	๗	๑	๐	๔.๔๓	๐.๖๒	๘๘.๖๓	มากที่สุด
	๑.๒ มีการจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	๕๙	๗๐	๑๐	๐	๐	๔.๓๕	๐.๖๑	๘๗.๐๕	มากที่สุด
	๑.๓ มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/ เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	๗๐	๕๗	๙	๓	๐	๔.๔๐	๐.๗๑	๘๗.๙๑	มากที่สุด
	๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๕๕	๖๗	๑๖	๑	๐	๔.๒๗	๐.๖๘	๘๕.๓๒	มากที่สุด
	<b>สรุปผลรวม</b>	<b>๒๕๓</b>	<b>๒๕๖</b>	<b>๔๒</b>	<b>๕</b>	<b>๐</b>	<b>๔.๓๖</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>๘๗.๒๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>										
	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการ ที่ สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๖๔	๖๕	๙	๑	๐	๔.๓๘	๐.๔๑	๘๗.๖๓	มากที่สุด
	๒.๒ มีการใช้นวัตกรรมและ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยในการ ให้บริการ เช่น การจองคิว ออนไลน์ การให้บริการ ช่องทางแบบด่วนพิเศษ	๕๕	๗๒	๙	๓	๐	๔.๒๙	๐.๔๖	๘๕.๗๖	มากที่สุด
	๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	๖๒	๖๓	๑๔	๐	๐	๔.๓๕	๐.๔๓	๘๖.๙๑	มากที่สุด
	๒.๔ มีการให้บริการผ่านสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	๖๐	๖๗	๑๐	๒	๐	๔.๓๓	๐.๔๕	๘๖.๖๒	มากที่สุด
	<b>สรุปผลรวม</b>	<b>๒๔๑</b>	<b>๒๖๗</b>	<b>๔๒</b>	<b>๖</b>	<b>๐</b>	<b>๔.๓๔</b>	<b>๐.๔๔</b>	<b>๘๖.๗๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้ ้อย	น้อย ที่สุด				
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
	๓.๑ มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๖๕	๖๒	๑๑	๑	๐	๔.๓๗	๐.๔๔	๘๗.๔๘	มากที่สุด
	๓.๒ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๔	๖๕	๙	๑	๐	๔.๓๘	๐.๔๑	๘๗.๖๓	มากที่สุด
	๓.๓ มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวลและให้เกียรติ	๗๔	๕๓	๑๑	๑	๐	๔.๔๔	๐.๔๕	๘๘.๗๘	มากที่สุด
	๓.๔ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น	๕๗	๗๑	๑๑	๐	๐	๔.๓๓	๐.๓๘	๘๖.๖๒	มากที่สุด
	๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๖	๖๓	๑๐	๐	๐	๔.๔๐	๐.๓๘	๘๘.๐๖	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>		<b>๓๒๖</b>	<b>๓๑๔</b>	<b>๕๒</b>	<b>๓</b>	<b>๐</b>	<b>๔.๓๙</b>	<b>๐.๔๑</b>	<b>๘๗.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
	๔.๑ มี จุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๕๖	๗๔	๙	๐	๐	๔.๓๔	๐.๓๕	๘๖.๗๖	มากที่สุด
	๔.๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๐	๗๓	๑๕	๑	๐	๔.๒๔	๐.๔๔	๘๔.๗๕	มากที่สุด
	๔.๓ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๕๙	๗๑	๙	๐	๐	๔.๓๖	๐.๓๖	๘๗.๑๙	มากที่สุด
	๔.๔ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	๖๕	๖๓	๙	๒	๐	๔.๓๗	๐.๔๕	๘๗.๔๘	มากที่สุด
	๔.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	๕๕	๗๑	๑๐	๓	๐	๔.๒๘	๐.๔๘	๘๕.๖๑	มากที่สุด
	๔.๖ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๒	๖๖	๑๐	๑	๐	๔.๓๖	๐.๔๒	๘๗.๑๙	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>		<b>๓๔๗</b>	<b>๔๑๘</b>	<b>๖๒</b>	<b>๗</b>	<b>๐</b>	<b>๔.๓๓</b>	<b>๐.๔๐</b>	<b>๘๖.๕๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย ย	น้อย ที่สุด				
<b>ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ</b>										
๑	ได้รับบริการที่เสมอภาค	๗๕	๖๐	๔	๐	๐	๔.๕๑	๐.๓๑	๙๐.๒๒	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๕๙	๗๐	๘	๒	๐	๔.๓๔	๐.๔๓	๘๖.๗๖	มากที่สุด
๓	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๖๕	๖๔	๙	๑	๐	๔.๓๙	๐.๔๑	๘๗.๗๗	มากที่สุด
๔	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายปลอดภัย	๕๙	๖๖	๑๑	๓	๐	๔.๓๐	๐.๕๐	๘๖.๐๔	มากที่สุด
๕	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	๖๐	๖๕	๑๓	๑	๐	๔.๓๒	๐.๔๕	๘๖.๔๗	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>		<b>๓๑๘</b>	<b>๓๒๕</b>	<b>๔๕</b>	<b>๗</b>	<b>๐</b>	<b>๔.๓๗</b>	<b>๐.๔๒</b>	<b>๘๗.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตอนที่ ๔ สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (รอบ ๑๑ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๑	ความพึงพอใจ	๗๓	๕๑	๑๒	๓	๐	๔.๔๐	๐.๕๔	๘๗.๙๑	มากที่สุด
๒	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	๖๐	๖๕	๑๓	๑	๐	๔.๓๒	๐.๔๕	๘๖.๔๗	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>		<b>๑๓๓</b>	<b>๑๑๖</b>	<b>๒๕</b>	<b>๔</b>	<b>๐</b>	<b>๔.๓๖</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>๘๗.๑๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตอนที่ ๕ สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๑	สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๕ เดือน	๗๙	๖๙	๘	๐	๐	๔.๔๖	๐.๓๔	๘๙.๑๐	มากที่สุด
๒	สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๑๑ เดือน	๑๓๓	๑๑๖	๒๕	๔	๐	๔.๓๖	๐.๕๐	๘๗.๑๙	มากที่สุด
<b>สรุปผลรวม</b>		<b>๑๘๗</b>	<b>๑๘๕</b>	<b>๓๓</b>	<b>๔</b>	<b>๐</b>	<b>๔.๔๑</b>	<b>๐.๔๒</b>	<b>๘๘.๑๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

- ๑) ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑ วัน
- ๒) ให้บริการดีมาก
- ๓) บริการรวดเร็วทันใจ
- ๔) รับโทรศัพท์เร็ว สื่อสารชัดเจน
- ๕) รวดเร็วทันใจ
- ๖) ได้รับความรู้ความเข้าใจในการรับบริการ
- ๗) ต้องการให้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการเข้ารับการรักษาพยาบาลในประเทศไทย
- ๘) ได้รับข้อมูลจากเว็บไซต์
- ๙) มีการประชาสัมพันธ์น้อย
- ๑๐) การนัดหมายสะดวก
- ๑๑) ยังมีจุดบริการน้อย

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

- ๑) พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๒
- ๒) พึงพอใจมาก จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๙
- ๓) พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๓
- ๔) พึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๖

ปัญหาในการใช้บริการ

ไม่มีเทคโนโลยีใหม่

**๓. แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๑๑ เดือน**

- ๑) ให้บริการโดยใช้ระบบดิจิทัลมากขึ้น
- ๒) เพิ่มช่องทางการให้บริการ

\*\*\*\*\*

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ  
ต่อสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
(รูปแบบออนไลน์)

สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรม  
การแพทย์ครบวงจร



ส่วนที่ 1 จาก 3

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อสำนักส่งเสริม  
อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน  
เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

อีเมล \*

อีเมลที่ถูกต้อง

แบบฟอร์มนี้จะรวบรวมอีเมล เปลี่ยนการตั้งค่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดกรอกข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ \*

- ชาย
- หญิง
- อื่นๆ...

2. อายุ \*

- 20 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 - 60 ปี
- อื่นๆ...

3. หน่วยงาน \*

- สถานพยาบาลภาคเอกชน
- สถานพยาบาลภาครัฐบาล
- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข
- สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุข
- สมาคม/ ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพทางการแพทย์
- มหาวิทยาลัย
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- ประชาชนทั่วไป
- นิสิต/นักศึกษา
- ข้าราชการบำนาญ
- ตัวเลือก 12
- อื่นๆ...

4. ท่านติดต่อใช้บริการใด \*

- การประสานงานเข้าร่วมประชุม
- การขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (นโยบาย Medical H...)
- การขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านความร่วมมือสุขภาพระหว่างประเทศ
- การขอรับข้อมูล/ข่าวสารเรื่องการแข่งขันจัดนิทรรศการไทยในงาน Expo 2025 Osaka Kansai ณ นครโอซากา ประ...
- การให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ (หนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษ/แปลภาษา/ล่าม/การอำนวยความสะดวกในการ...
- อื่นๆ...

5. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด \*

- สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร
- ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพระหว่างประเทศ
- การติดต่อประสานงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- การเข้าร่วมประชุมผ่านระบบ Zoom / Webex
- Facebook
- โทรศัพท์
- อื่นๆ...



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น) ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับ ความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คำชี้แจง

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

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 มีการอธิบาย ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 มีการจัดลำดับ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 มีระเบียบ/แ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 ขั้นตอนการใ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ**

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 มีช่องทางกา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 มีการใช้เน็ต...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 มีการประชา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 มีการให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 มีการแต่งกา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 มีความเอาใจ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 มีการบริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 เจ้าหน้าที่มีค...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5 เจ้าหน้าที่ให้...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 มีจุด/ช่องทาง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 มีป้ายข้อความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 มีเจ้าหน้าที่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4 จัดให้มีสิ่งอ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5 ความเพียงพอ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.6 ความสะอาด...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการ \*  
ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด
- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจปานกลาง
- พึงพอใจน้อย
- พึงพอใจน้อยที่สุด



6. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

ข้อความคำตอบแบบยาว

7. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

ข้อความคำตอบแบบยาว

8. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

ข้อความคำตอบแบบยาว

ต่อจากส่วนที่ 2 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 3 จาก 3

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

- คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด
- คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย
- คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง
- คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก
- คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ \*

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ใ้บริการที่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. เจ้าหน้าที่ไม่รี...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ใ้บริการด...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. การให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ความเชื่อมั่นโ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ลิงก์ตอบแบบสอบถาม

[https://docs.google.com/forms/d/1F16WrBmTU9G0KcyxYXr4CJE4rJnXp1JYudU9HcgpJzw/vie/wform?ts=63f5a295&edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1F16WrBmTU9G0KcyxYXr4CJE4rJnXp1JYudU9HcgpJzw/vie/wform?ts=63f5a295&edit_requested=true))



แบบสอบถามความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ  
สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ





**Thailand  
Medical Hub**  
Healthcare Capital of the World

