

สรุปข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรม
และบริการการแพทย์ครบวงจร

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ

มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๗๘ คน

๑.๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถามฯ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ชาย	๓๕	๔๔.๘๗
๒) หญิง	๔๓	๕๕.๑๓
รวม	๗๘	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๓ และเพศชาย จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๗

๑.๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามฯ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ๒๐ - ๓๐ ปี	๓๒	๔๑.๐๓
๒) ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๔	๔๓.๕๙
๓) ๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๑๐.๒๖
๔) ๕๑ ปีขึ้นไป	๔	๕.๑๓
รวม	๗๘	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๙ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๓ อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๖ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๓

๑.๑.๓ หน่วยงาน

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามฯ

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑) สถานพยาบาลภาคเอกชน	๙	๑๑.๕๔
๒) สถานพยาบาลภาครัฐบาล	๗	๘.๙๗
๓) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๓	๓.๘๕
๔) สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข	๓๕	๔๔.๘๗
๕) สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุข	๗	๘.๙๗
๖) สมาคม/ ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพทางการแพทย์	๑	๑.๒๘
๗) มหาวิทยาลัย	๑	๑.๒๘
๘) ประชาชนทั่วไป	๑๑	๑๔.๑๐
๙) นิสิต/นักศึกษา	๒	๒.๕๖
๑๐) บริษัทเอกชน	๑	๑.๒๘
๑๑) ไม่ระบุหน่วยงาน	๑	๑.๒๘
รวม	๗๘	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่สังกัดสำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๗ รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๐ และสังกัดสถานพยาบาลภาคเอกชน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๔

๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามฯ

การติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) การขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านความร่วมมือสุขภาพระหว่างประเทศ	๑๐	๑๒.๘๒
๒) การขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านนโยบายการพัฒนาประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (นโยบาย Medical Hub)	๙	๑๑.๕๔
๓) การขอรับข้อมูล/ข่าวสารเรื่องการเข้าร่วมจัดนิทรรศการไทยในงาน Expo 2025 Osaka Kansai ณ นครโอซากา ประเทศญี่ปุ่น	๑๐	๑๒.๘๒
๔) การประสานงานเข้าร่วมประชุม	๔๐	๕๑.๒๘
๕) การให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ (หนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษ/แปลภาษา/ล่าม/การอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ)	๕	๖.๔๑
๖) สัมมนา	๓	๓.๘๕
๗) ไม่ระบุข้อมูล	๑	๑.๒๘
รวม	๗๘	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการการประสานงานเข้าร่วมประชุม จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๘ รองลงมาติดต่อขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านความร่วมมือสุขภาพระหว่างประเทศ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๒ และขอรับข้อมูล/ข่าวสารเรื่องการเข้าร่วมจัดนิทรรศการไทยในงาน Expo 2025 Osaka Kansai ณ นครโอซากา ประเทศญี่ปุ่น จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๒

๑.๓ ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามฯ

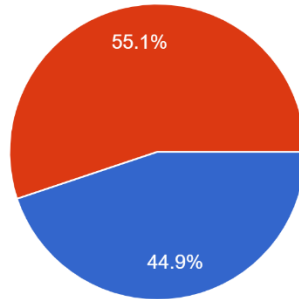
ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) Facebook	๑๓	๑๖.๖๗
๒) การเข้าร่วมประชุมผ่านระบบ Zoom/ Webex	๙	๑๑.๕๔
๓) การติดต่อประสานงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๖	๗.๖๙
๔) โทรศัพท์	๓	๓.๘๕
๕) ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพระหว่างประเทศ	๔	๕.๑๓
๖) สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร	๔๒	๕๓.๘๕
๗) ไม่ระบุข้อมูล	๑	๑.๒๘
รวม	๗๘	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ รับบริการที่สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ รองลงมา รับบริการผ่าน Facebook จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และการเข้าร่วมประชุมผ่านระบบ Zoom/ Webex จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๔

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

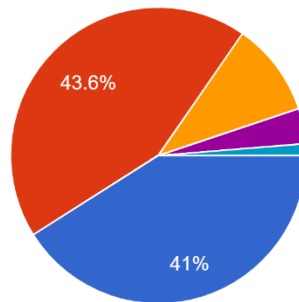
คำตอบ 78 ข้อ



- ชาย
- หญิง

2. อายุ

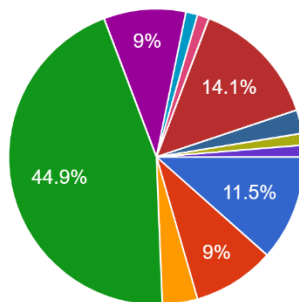
คำตอบ 78 ข้อ



- 20 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 - 60 ปี
- 51 ปีขึ้นไป
- 68 ปี

3. หน่วยงาน

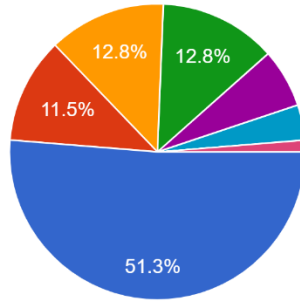
คำตอบ 78 ข้อ



- สถานพยาบาลภาคเอกชน
- สถานพยาบาลภาครัฐบาล
- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธ...
- สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสา...
- สมาคม/ ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพทางกา...
- มหาวิทยาลัย
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

4. ท่านติดต่อใช้บริการใด

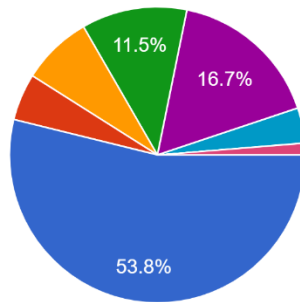
คำตอบ 78 ข้อ



- การประสานงานเข้าร่วมประชุม
- การขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านนโยบายการ
พัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภา...
- การขอรับข้อมูล/ข่าวสารด้านความร่วมมือ
สุขภาพระหว่างประเทศ
- การขอรับข้อมูล/ข่าวสารเรื่องการเข้าร่วมจัด
นิทรรศการไทยในงาน Expo 2025 Osaka...
- การให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ (หนังสือ...
- สมัครงาน
- -

5. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

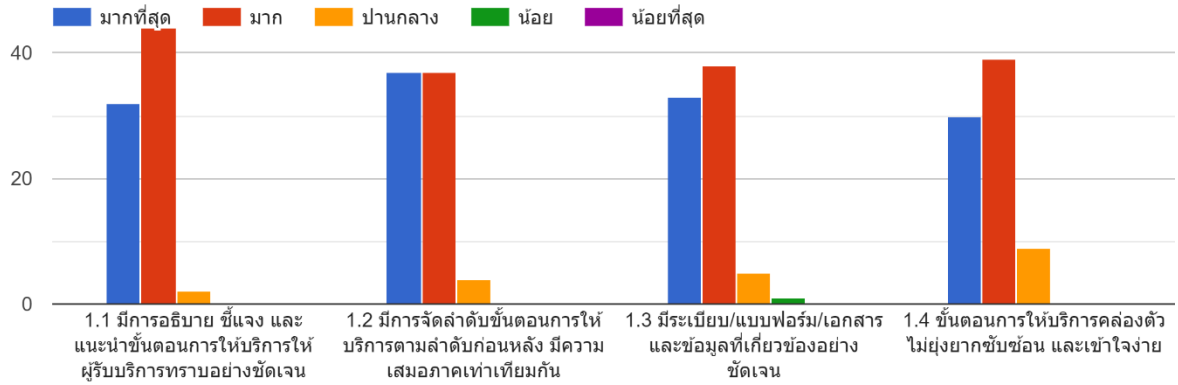
คำตอบ 78 ข้อ



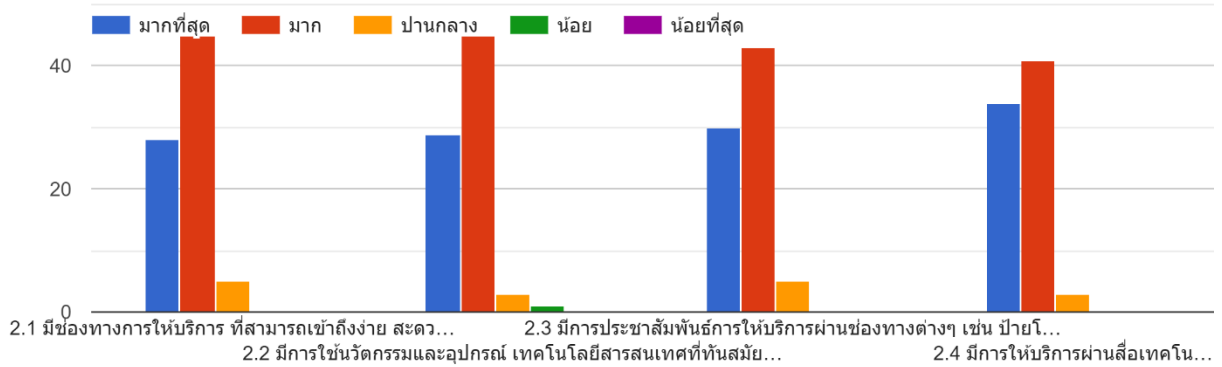
- สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการ
แพทย์ครบวงจร
- ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพระหว่างประเทศ
- การติดต่อประสานงานผ่านทางจดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์
- การเข้าร่วมประชุมผ่านระบบ Zoom / Webex
- Facebook
- โทรศัพท์
- -

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

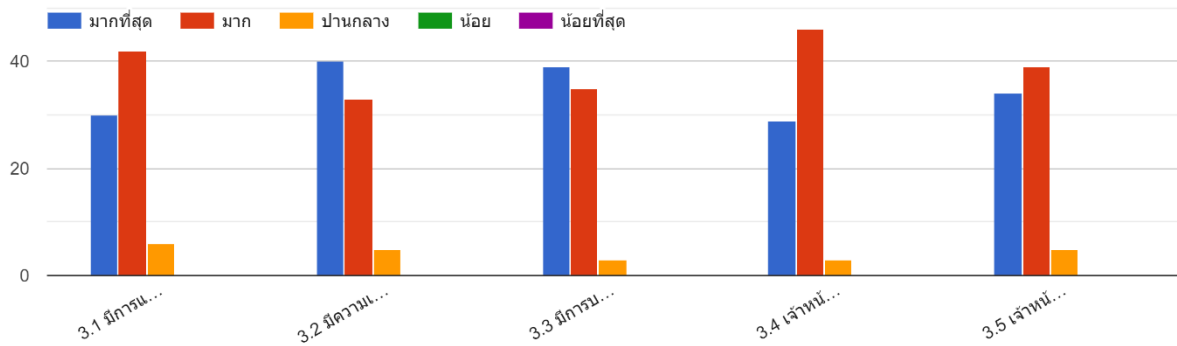
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ



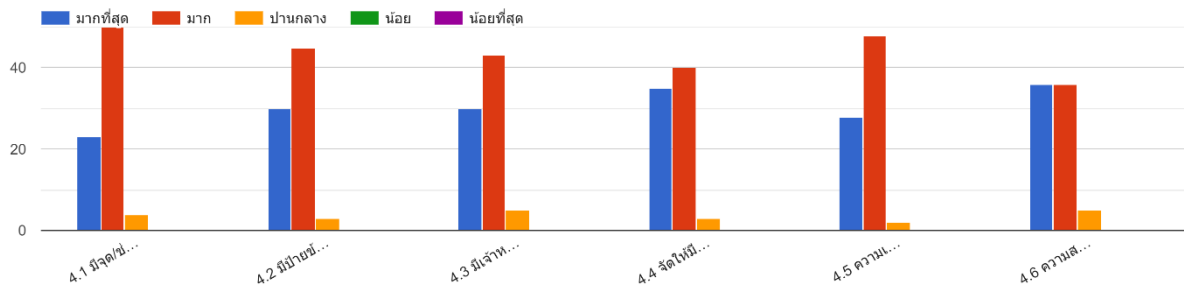
2. ด้านช่องทางการให้บริการ



3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

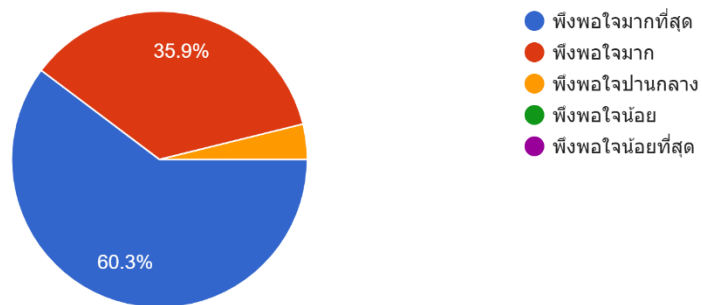


4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการ ให้บริการ

คำตอบ 78 ข้อ



6. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

คำตอบ 12 ข้อ

-
ดีมาก
ให้บริการดีค่ะ
รับโทรศัพท์เร็ว สื่อสารชัดเจน
ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 1 วัน
รวดเร็วทันใจ
ดีมากค่า
บริการดีมาก

7. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

คำตอบ 9 ข้อ

-
พอใจ
ไม่มีค่ะ
พึงพอใจ
พอใจค่ะ

77 answers, 1366 views

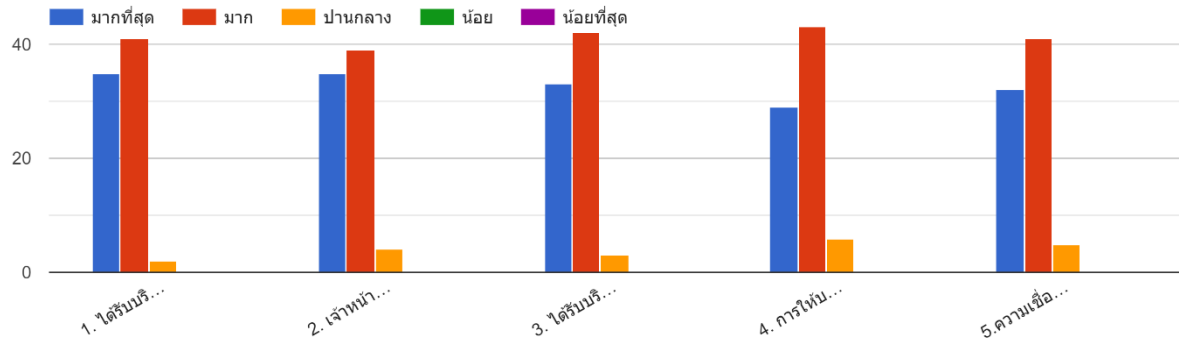
8. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

คำตอบ 9 ข้อ

-
ยังไม่มีค่ะ
ไม่มีเทคโนโลยีใช้ใหม่
ไม่มีค่า

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ



**สรุปข้อมูลร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
ของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**

๑) ความพึงพอใจ

**ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการ
การแพทย์ครบวงจร**

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้ อ ย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจ										
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๑	๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจน	๓๒	๔๔	๒	๐	๐	๔.๓๘	๐.๕๔	๘๗.๖๙	มากที่สุด
	๑.๒ มีการจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	๓๗	๓๗	๔	๐	๐	๔.๔๒	๐.๕๙	๘๘.๔๖	มากที่สุด
	๑.๓ มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/ เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	๓๔	๓๘	๕	๑	๐	๔.๓๕	๐.๖๖	๘๖.๙๒	มากที่สุด
	๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๓๐	๓๙	๙	๐	๐	๔.๒๗	๐.๖๖	๘๕.๓๘	มากที่สุด
	สรุปผลรวม	๑๓๓	๑๕๘	๒๐	๑	๐	๔.๓๖	๐.๖๑	๘๗.๑๒	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ										
	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๒๘	๔๕	๕	๐	๐	๔.๒๙	๐.๕๘	๘๕.๙๐	มากที่สุด
	๒.๒ มีการใช้นวัตกรรมและ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยในการ ให้บริการ เช่น การจูงใจ ออนไลน์ การให้บริการ ช่องทางแบบด่วนพิเศษ	๒๙	๔๕	๓	๑	๐	๔.๓๑	๐.๖๑	๘๖.๑๕	มากที่สุด

	๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	๓๐	๔๓	๕	๐	๐	๔.๓๒	๐.๕๙	๘๖.๔๑	มากที่สุด
	๒.๔ มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	๓๔	๔๑	๓	๐	๐	๔.๔๐	๐.๕๗	๘๗.๙๕	มากที่สุด
	สรุปผลรวม	๑๒๑	๑๗๔	๑๖	๑	๐	๔.๓๓	๐.๕๙	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
	๓.๑ มีการแต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๐	๔๒	๖	๐	๐	๔.๓๑	๐.๖๑	๘๖.๑๕	มากที่สุด
	๓.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๓๓	๕	๐	๐	๔.๔๕	๐.๖๒	๘๘.๙๗	มากที่สุด
	๓.๓ มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ	๔๐	๓๕	๓	๐	๐	๔.๔๗	๐.๕๗	๘๙.๔๙	มากที่สุด
	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น	๒๙	๔๖	๓	๐	๐	๔.๓๓	๐.๕๕	๘๖.๖๗	มากที่สุด
	๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔	๓๙	๕	๐	๐	๔.๓๗	๐.๖๑	๘๗.๔๔	มากที่สุด
	สรุปผลรวม	๑๗๓	๑๙๕	๒๒	๐	๐	๔.๓๙	๐.๕๙	๘๗.๗๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
	๔.๑ มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๒๔	๕๐	๔	๐	๐	๔.๒๖	๐.๕๕	๘๕.๑๓	มากที่สุด
	๔.๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๐	๔๕	๓	๐	๐	๔.๓๕	๐.๕๕	๘๖.๙๒	มากที่สุด
	๔.๓ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	๓๐	๔๓	๕	๐	๐	๔.๓๒	๐.๕๙	๘๖.๔๑	มากที่สุด

	สะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ									
	๔.๔ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	๓๕	๔๐	๓	๐	๐	๔.๔๑	๐.๕๗	๘๘.๒๑	มากที่สุด
	๔.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	๒๘	๔๘	๒	๐	๐	๔.๓๓	๐.๕๓	๘๖.๖๗	มากที่สุด
	๔.๖ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๗	๓๖	๕	๐	๐	๔.๔๑	๐.๖๑	๘๘.๒๑	มากที่สุด
	สรุปผลรวม	๑๘๔	๒๖๒	๒๒	๐	๐	๔.๓๕	๐.๕๗	๘๖.๙๒	มากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๑๒ (พึงพอใจมากที่สุด)
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐ (พึงพอใจมากที่สุด)
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๗๔ (พึงพอใจมากที่สุด)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๙๒ (พึงพอใจมากที่สุด)

๒) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ										
๑	ได้รับบริการที่เสมอภาค	๓๕	๔๑	๒	๐	๐	๔.๔๒	๐.๕๕	๘๘.๔๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๓๕	๓๙	๔	๐	๐	๔.๔๐	๐.๕๙	๘๗.๙๕	มากที่สุด
๓	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๓๓	๔๒	๓	๐	๐	๔.๓๘	๐.๕๖	๘๗.๖๙	มากที่สุด
๔	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๒๙	๔๓	๖	๐	๐	๔.๒๙	๐.๖๑	๘๕.๙๐	มากที่สุด
๕	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	๓๒	๔๑	๕	๐	๐	๔.๓๕	๐.๖๐	๘๖.๙๒	มากที่สุด
	สรุปผลรวม	๑๖๔	๒๐๖	๒๐	๐	๐	๔.๓๗	๐.๕๘	๘๗.๓๘	มากที่สุด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๓๘ (เชื่อมั่นมากที่สุด)