กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

สรุปผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กองสุขภาพระหว่างประเทศ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

****

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ ประกอบด้วย

1) สถานพยาบาลภาคเอกชน
2) สถานพยาบาลภาครัฐบาล
3) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
4) คลินิก
5) กิจการสนามกอล์ฟ
6) หน่วยงานภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ
7) คณะกรรมการอำนวยการและอนุกรรมการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ
8) สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข
9) สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุข
10) สมาคม / ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพ ทางการแพทย์
11) โรงเรียนแพทย์
12) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
13) ประชาชนทั่วไป
14) นิสิต/นักศึกษา
15) ข้าราชการบำนาญ

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปี 2566

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้รับบริการที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการมาจำนวน 84 ราย ในตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ตารางที่ 1 : สถานภาพผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานพยาบาลภาคเอกชน	24	85.71
2. สถานพยาบาลภาครัฐบาล	9	32.13
3. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	0	0.00
4. คลินิก	6	21.42
5. กิจการสนามกอล์ฟ	6	21.42
6. หน่วยงานภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ	3	10.71
7. คณะกรรมการอำนวยการและอนุกรรมการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ	3	10.71
8. สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายในกระทรวงสาธารณสุข	12	42.87
9. สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุข	3	3.57
10. สมาคม / ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพ ทางการแพทย์	0	0.00
11. โรงเรียนแพทย์	0	0.00
12. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	9	32.13
13. ประชาชนทั่วไป	0	0.00
14. นิสิต/นักศึกษา	3	10.71
15. ข้าราชการบำนาญ	6	21.42
รวมทั้งสิ้น	**84**	**100**

ตารางที่ 2 : การติดต่อใช้บริการ

การติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การยื่นเอกสาร AHQ	39	46.43
2. การยื่นเอกสาร GQ	0	0.00
3. การขอรับข้อมูลข่าวสารด้านนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ	6	21.42
4. การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย	3	10.71
5. การจัดทำ SOP	15	53.58
6. การให้คำปรึกษา	6	21.42
7. การให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ (หนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษ/แปลภาษา/ล่าม)	15	53.58
รวมทั้งสิ้น	84	100

ตารางที่ 3 : ช่องทางการรับบริการ

ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองสุขภาพระหว่างประเทศ	54	64.29
2. ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ	9	10.71
3. ผ่านเว็บไซต์ www.thailandmedicalhub.net	6	7.14
4. ผ่านระบบ Zoom / WebEx	15	17.86
5. Facebook	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	84	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการบริการ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับร้อยละ 86.21 โดยสามารถจำแนกตามข้อ/ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4 : ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	90.55
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	87.57
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	82.71
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	84.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ	86.21

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับร้อยละ 86.61 โดยสามารถจำแนกตามข้อ/ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 5 : ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อัธยาศัย ให้เกียรติ	89.29
2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	82.14
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	82.14
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	92.96
ค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ	**86.61**

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับร้อยละ 80.71 โดยสามารถจำแนกตามข้อ/ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 6 : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	90.14
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	85.57
3.3 ความสะอาดของสถานที่	87.71
3.4 ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	83.14
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*	84.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ	**86.12**

4. ความไม่พึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ราย ที่ไม่พึงพอใจในเรื่องความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) โดยมีข้อคิดเห็นว่าที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยสาเหตุที่มีที่จอดรถไม่เพียงพอ เนื่องจากอยู่ระหว่างการก่อสร้างอาคารจอดรถของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในฝั่งตรงข้ามของอาคารกรมฯ ทำให้พื้นที่มีไม่เพียงพอต่อการจอดรถ อย่างไรก็ตาม หากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพสร้างอาคารจอดรถเสร็จ ประเด็นความพึงพอใจในข้อนี้ก็จะเพิ่มขึ้น และทางสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจรได้ออกแบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นทางเลือกในการใช้บริการ ลดระยะเวลาการรอคอย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง มีความตั้งใจ มีอัธยาศัยดี
2) ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ บรรยายกาศเย็นสบาย
3) บริการรวดเร็วทันใจ
4) บริการดียิ้มแย้มแจ่มใส
5) ประทับใจ
6) บริการรวดเร็ว ทันใจ ไม่ใช้เวลานาน
7) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาครบถ้วน และพูดไพเพราะ
8) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม ให้ความสะดวกในการบริการ
9) บริการดี รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตอนที่ 3 : ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับร้อยละ 82.86 โดยสามารถจำแนกตามข้อ/ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 7 : ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	**ร้อยละ**
1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค	90.00
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	85.71
1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ	89.71
1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	85.14
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	83.14
ค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ	**86.74**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีรายละเอียดดังนี้

1. รวดเร็วดีมาก ใช้เวลาไม่นาน
2. บริการดีเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่นาน
3. เชื่อมั่นในการให้บริการ
4. รวดเร็วใช้เวลาน้อยในการรับบริการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 82.86

4. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วางแผนฝึกอบรมบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้และการให้บริการ เพื่อการให้บริการให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา ได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสม

2) ด้านกระบวนการ ควรมีการพัฒนาขั้นตอนให้ง่ายต่อการรับบริการและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พัฒนาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้ใช้งานง่าย สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายและเกิดความพึงพอใจ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ สร้างการรับรู้และเข้าใจ เพื่อลดการเข้ามารับบริการ

****

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในการให้บริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

****

การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในการให้บริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รอบ 11 เดือน มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ เพื่อให้หน่วยงานนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ จำนวน 84 คน ระยะเวลาสำรวจข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน – สิงหาคม 2565 ซึ่งจำแนกการประเมินเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ

ตอนที่ 3 ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ

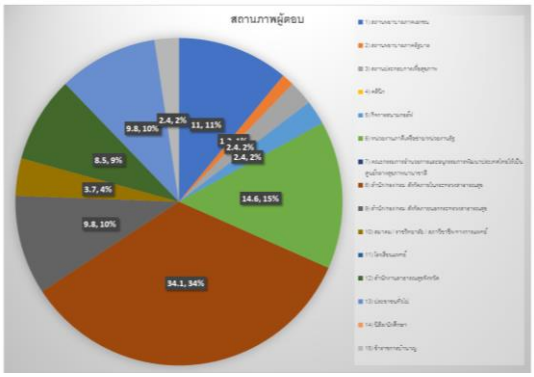
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย หน่วยงานหรือบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภาครัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ สมาคม / ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพ ทางการแพทย์ คณะกรรมการอำนวยการและอนุกรรมการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติและประชาชนทั่วไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ จำนวน 84 คน ระยะเวลาสำรวจข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน – สิงหาคม 2565

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

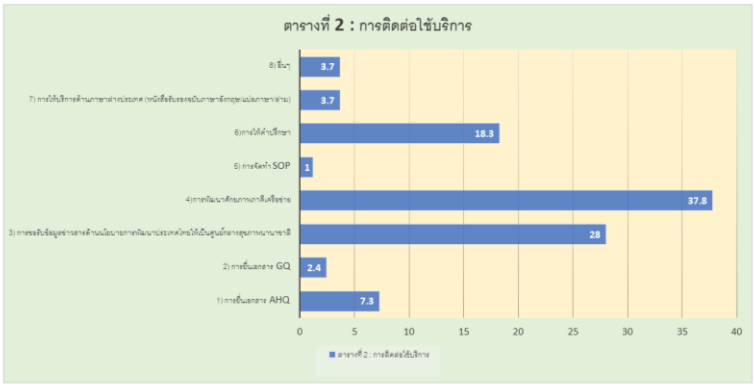
1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 84 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานหรือบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมา คือ หน่วยงานภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 14.60 สถานพยาบาลภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 11.00 หน่วยงาน สำนัก/กอง/กรม สังกัดภายนอกกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 9.80 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 9.80 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 8.50 สมาคม / ราชวิทยาลัย / สภาวิชาชีพทางการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 3.70 สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 2.40 และ สถานพยาบาลภาครัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

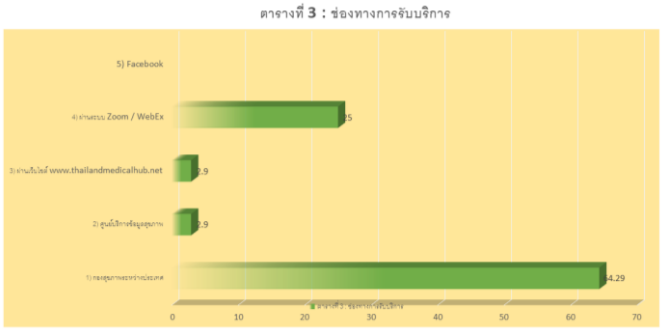
2. การติดต่อใช้บริการจากกองสุขภาพระหว่างประเทศ



ภาพที่ 2 การติดต่อใช้บริการจากกองสุขภาพระหว่างประเทศ

จากภาพที่ 2 การติดต่อใช้บริการจากกองสุขภาพระหว่างประเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อใช้บริการการการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ ขอรับข้อมูลข่าวสารด้านนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ คิดเป็นร้อยละ 28.00 มากที่สุด การให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.3 การยื่นเอกสาร AHQ คิดเป็นร้อยละ 7.3 การยื่นเอกสาร GQ คิดเป็นร้อยละ 2.4 การให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ (หนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษ/แปลภาษา/ล่าม) คิดเป็นร้อยละ 3.7 และ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.7 การจัดทำ SOP คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

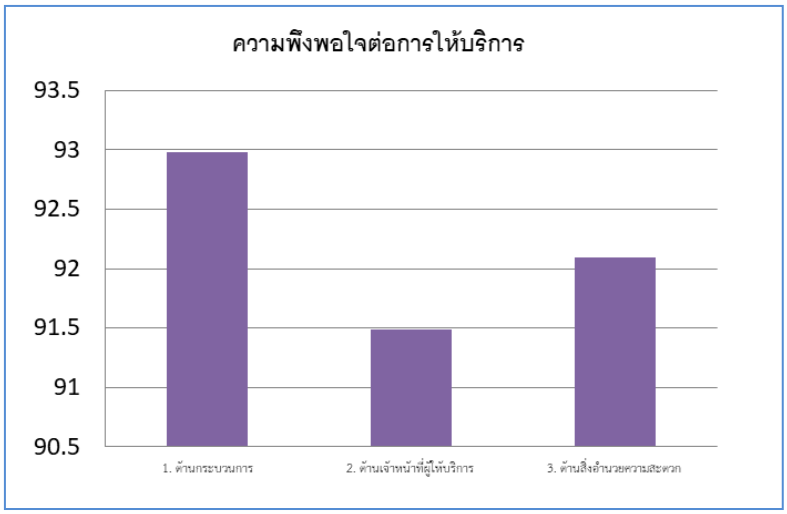
3. ช่องทางการรับบริการ



ภาพที่ 3 ช่องทางการรับบริการ

จากภาพที่ 3 ช่องทางการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการที่กองสุขภาพระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมา คือ ผ่านระบบ Zoom / WebEx คิดเป็นร้อยละ 25.0 ด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 22.10 ผ่านเว็บไซต์ www.thailandmedicalhub.net คิดเป็นร้อยละ 2.90 และศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

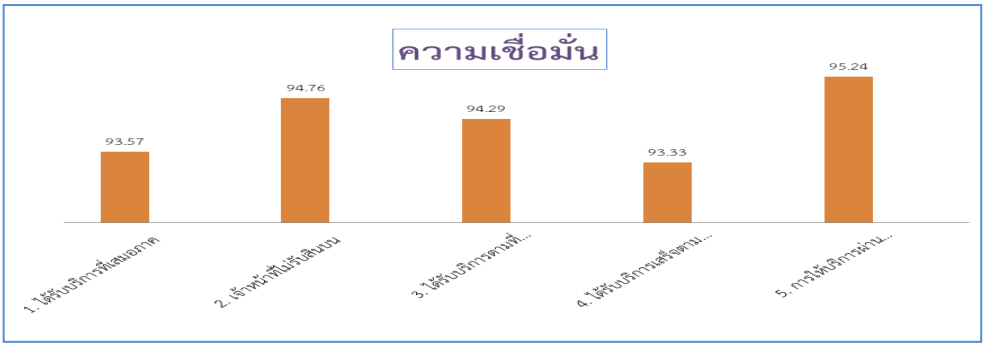


ภาพที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากภาพที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด **คิดเป็นร้อยละ 92.19** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 92.98 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ92.09 และน้อยที่สุดคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.49 ตามลำดับ

ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ พบว่า ที่จอดรถหายาก เนื่องจากมีการสร้างที่จอดรถยนต์ จึงทำให้มีพื้นที่รองรับสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมและติดต่อประสานงานกับกองสุขภาพระหว่างประเทศน้อย

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการกองสุขภาพระหว่างประเทศ



ภาพที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการกองสุขภาพระหว่างประเทศ

จากภาพที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการกองสุขภาพระหว่างประเทศ **พบว่า ผู้รับบริการการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ**กองสุขภาพระหว่างประเทศ **อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.24** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ** มากที่สุด **ร้อยละ 95.24 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ร้อยละ 94.76 ได้รับบริการตามที่ต้องการ ร้อยละ 94.29 ได้รับบริการที่เสมอภาค ร้อยละ 93.57 และได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ร้อยละ 93.33 ตามลำดับ**

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวม

ตารางที่ 1 ร้อยละของความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อกองสุขภาพระหว่างประเทศในภาพรวม

ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ร้อยละ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของกองสุขภาพระหว่างประเทศ	71 (84.52)	4 (4.76)	5 (5.95)	3 (3.57)	1 (1.19)	94.29

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อกองสุขภาพระหว่างประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.29

แนวทางการพัฒนางานต่อไป

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วางแผนฝึกอบรมบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้และการให้บริการ เพื่อการให้บริการให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา ได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสม
2. ด้านกระบวนการ ควรมีการพัฒนาขั้นตอนให้ง่ายต่อการรับบริการและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พัฒนาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้ใช้งานง่าย สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายและเกิดความพึงพอใจ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ สร้างการรับรู้และเข้าใจ เพื่อลดการเข้ามารับบริการ ต่อไป