

ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๓๑๒ คน

มีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙ ร้อยละ ๙๙.๔๘

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ภารกิจหลัก	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
งานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	๑๑๐	๙๙.๒๒	๐.๗๘
งานคุ้มครองผู้บริโภค	๑๘	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐
งานสุขภาพภาคประชาชน และงานสุขศึกษาและพัฒนา พฤติกรรมสุขภาพ	๑๘๔	๙๙.๒๒	๐.๗๘
รวม	๓๑๒	๙๙.๔๘	๐.๕๒

งานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๐ คน เป็นเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลเขตสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แบ่งเป็น

๑. ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบมาตรฐานห้องผู้ป่วยแพร่เชื้อทางอากาศ ห้องความดันลบ ห้องผ่าตัด ห้อง Cohort ward จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒
๒. ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ (วิศวกรรมความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สื่อสาร และระบบสนับสนุนทางการแพทย์) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๓
๓. ผู้รับผิดชอบงานทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗
๔. ผู้รับผิดชอบงานการพัฒนาศักยภาพการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑
๕. ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ปฏิบัติการทดสอบสอบเทียบเครื่องมือวัดทางการแพทย์ จำนวน ๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑
๖. ผู้รับผิดชอบงานพัฒนาศูนย์เครื่องมือแพทย์ในโรงพยาบาล จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๔
๗. ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ๙ ด้าน จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๑
๘. ผู้รับผิดชอบประสานงานสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำผังแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑
๙. ผู้รับผิดชอบประสานงานอำนวยความสะดวกก่อสร้าง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑

ติดต่อรับบริการ เรื่องต่อไปนี้

๑. การตรวจสอบมาตรฐานห้องผู้ป่วยแพร่เชื้อทางอากาศ ห้องความดันลบ ห้องผ่าตัด ห้อง Cohort ward จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑
๒. การตรวจสอบวิศวกรรมทางการแพทย์ (วิศวกรรมความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สื่อสาร และระบบสนับสนุนทางการแพทย์) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๓
๓. การบริการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗
๔. การประสานงานสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำผังแม่บทด้านอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑
๕. การประสานงานอำนวยการก่อสร้าง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑
๖. การพัฒนาศักยภาพการทดสอบ/สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒
๗. การพัฒนาศูนย์เครื่องมือแพทย์ในโรงพยาบาล จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๓
๘. การรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ๙ ด้าน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๗
๙. การส่งเสริมมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ๙ ด้าน จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๕

รับบริการผ่านช่องทางดังนี้

๑. ระบบออนไลน์ (ประชุมทางไกลผ่าน Zoom meeting, Web ex) จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๖
๒. รับการลงพื้นที่จากเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๙
๓. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๔
๔. อื่น ๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑

ผลการตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ	รวม
ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ			
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๙๔.๙๖	๕.๐๔	๑๐๐.๐๐
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	๙๘.๘๔	๑.๑๖	๑๐๐.๐๐
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๙๘.๘๔	๑.๑๖	๑๐๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจง ให้เกียรติ	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๙๙.๒๒	๐.๗๘	๑๐๐.๐๐
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๙๙.๒๒	๐.๗๘	๑๐๐.๐๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หาก รับบริการ ณ พื้นที่ตั้ง หรือ ระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบคำถาม ๓.๑-๓.๕)			
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่ง การรับประทานอาหาร	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๔ ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
ความไม่พึงพอใจ			
๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่ตามลำดับก่อน-หลัง	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
แต่งกายไม่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางไม่สุภาพ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะให้บริการ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ ไม่ตรงประเด็น ไม่สามารถให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม)	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่ง)	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
สถานที่ไม่สะอาด	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ไม่ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ			
๑.๑ ได้รับการบริการเสมอภาค	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ ได้รับความบริการตามที่ต้องการ	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๑.๔ ได้รับความบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม			
ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๙๙.๒๒	๐.๗๘	๑๐๐.๐๐

งานคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๘ คน

แบ่งเป็น

๑. ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
๒. ผู้ประกอบการสถานประกอบการกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
๓. ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔

ติดต่อรับบริการ เรื่องต่อไปนี้

๑. การเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ (คลินิก โรงพยาบาลเอกชน สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ) จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔
๒. การส่งเสริม พัฒนา ติดตามเพื่อยกระดับสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
๓. การอนุญาตเปิดสถานประกอบการกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒

รับบริการผ่านช่องทางดังนี้

๑. รับการลงพื้นที่จากเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑
๒. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
๓. ระบบออนไลน์ (ประชุมทางไกลผ่าน Zoom meeting, Web ex) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘

ผลการตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ	รวม
ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ			
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ท่วงโย และพร้อมที่จะให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หาก รับบริการ ณ พื้นที่ตั้ง หรือ ระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบคำถาม ๓.๑-๓.๕)			
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่ง การรับประทานอาหาร	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๔ ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
ความไม่พึงพอใจ			
๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่ตามลำดับก่อน-หลัง	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
แต่งกายไม่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางไม่สุภาพ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อมที่จะให้บริการ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ไม่ตรงประเด็น ไม่สามารถให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม)	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่ง)	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
สถานที่ไม่สะอาด	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ไม่ได้รับการบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก)	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ			
๑.๑ ได้รับการบริการเสมอภาค	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ ได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๔ ได้รับการบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม			
ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวม ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

กลุ่มงานสุขภาพภาคประชาชน งานสุศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ

ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๘๔ คน

แบ่งเป็น

๑. ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๓
๒. ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน/สุศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘
๓. ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชน/สุศึกษา สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๒
๔. ผู้รับผิดชอบงานสุศึกษา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙
๕. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๙

ติดต่อรับบริการ เรื่องต่อไปนี้

๑. การติดตาม เยี่ยมเสริมพลังและประเมินผลการดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชน งานสุศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๘
๒. การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพในหมู่บ้านปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพัญญัติแห่งชาติ เขตสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๖
๓. การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย ขับเคลื่อนงานสุขภาพภาคประชาชนและงานสุศึกษาและพัฒนาพฤติกรรม จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓
๔. การอบรมพัฒนาศักยภาพ อสม. หมอประจำบ้าน เขตสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๕

รับบริการผ่านช่องทางดังนี้

๑. ระบบออนไลน์ (ประชุมทางไกลผ่าน Zoom meeting, Web ex) จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๖
๒. รับการลงพื้นที่จากเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔
๓. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๙

ผลการตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ	รวม
ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ			
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๙๔.๙๖	๕.๐๔	๑๐๐.๐๐
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือ สำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	๙๘.๘๔	๑.๑๖	๑๐๐.๐๐
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๙๘.๘๔	๑.๑๖	๑๐๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และ พร้อมที่จะให้บริการ	๙๙.๒๒	๐.๗๘	๑๐๐.๐๐
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๙๙.๒๒	๐.๗๘	๑๐๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หาก รับบริการ ณ พื้นที่ตั้ง หรือ ระบบออนไลน์ ไม่ต้องตอบคำถาม ๓.๑-๓.๕)			
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นี้ การรับประทานอาหาร	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๔ ได้รับการบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)	๑๐๐.๐๐	๐	๑๐๐.๐๐
ความไม่พึงพอใจ			
๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับ ประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค ไม่ตามลำดับก่อน-หลัง	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
แต่งกายไม่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางไม่สุภาพ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ไม่มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น และไม่พร้อม ที่จะให้บริการ	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		

ไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ ไม่ตรงประเด็น ไม่สามารถให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม)	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่ง)	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีความชัดเจน	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
สถานที่ไม่สะอาด	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ไม่ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ยุ่งยาก)	ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้		
ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ			
๑.๑ ได้รับการบริการเสมอภาค	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตามคู่มือ สำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	๙๙.๖๑	๐.๓๙	๑๐๐.๐๐
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม			
ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวม ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๙๙.๒๒	๐.๗๘	๑๐๐.๐๐