

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ปี 2562**

การให้บริการของผู้ให้บริการศูนย์บริการสุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) การบริการที่มีได้แก่การพิจารณาอนุญาต ให้ผลิต / จำหน่าย / นำเข้า / การเปลี่ยนแปลงแก้ไขสาระสำคัญในใบอนุญาต / การยกเลิกกิจการ / การต่ออายุใบอนุญาต ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอาง รวมทั้งสถานพยาบาลเอกชน

การสำรวจความพึงพอใจได้จัดทำในการต่ออายุใบอนุญาตฯประจำปี ซึ่งในปี 2561 มีสถานประกอบการที่ยื่นต่ออายุใบอนุญาตและชำระค่าธรรมเนียม ที่ร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้ คือ

1. ด้านยา 61 แห่ง
2. ด้านอาหาร 6 แห่ง
3. สถานพยาบาลเอกชน 159 แห่ง

เกณฑ์การให้คะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่ค่อยพอใจ	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่พอใจเลย	เท่ากับ	1	คะแนน
ไม่ตอบ	เท่ากับ	0	คะแนน

ผลสำรวจความพึงพอใจ

1. ผู้ประกอบการร้านขายยา

ผู้ประกอบการร้านยาที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 54 ราย แบ่งเป็น

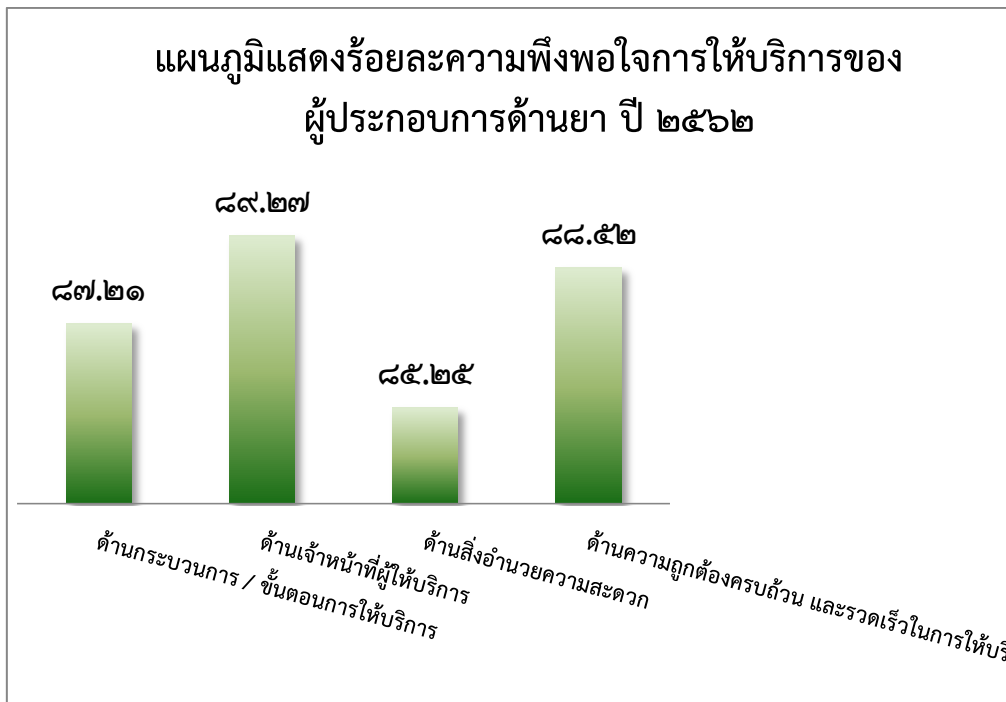
เพศชาย	29 คน	เพศหญิง	32 คน
อายุ	20-30 ปี	จำนวน	6 ราย
	31-40 ปี	จำนวน	22 ราย
	41-50 ปี	จำนวน	13 ราย
	มากกว่า 50 ปี	จำนวน	20 ราย

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 11 ราย ปริญญาตรี 46 ราย สูงกว่าปริญญาตรี 4 ราย

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	305	267	87.54

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	305	268	87.87
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	305	265	86.89
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	305	269	88.20
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	305	262	85.90
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	305	265	86.89
รวม	1830	1596	87.21
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	305	277	90.82
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	305	274	89.84
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	305	271	88.85
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้	305	270	88.52
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	305	272	89.18
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	305	272	89.18
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุกขั้นตอน	305	270	88.52
รวม	2135	1906	89.27
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	305	254	83.28
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	305	255	83.61
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	305	267	87.54
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพักไว้รับรองอย่างเพียงพอ	305	260	85.25
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	305	264	86.56
รวม	1525	1300	85.25

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ			
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	305	269	88.20
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	305	272	89.18
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	305	269	88.20
รวม	915	810	88.52
รวมทุกด้าน	6405	5612	87.62



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 87.21, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 89.27, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 85.25 และด้านความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วในการให้บริการ 88.52 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

2. ผู้ประกอบการสถานพยาบาล

ผู้ประกอบการสถานพยาบาลที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 159 ราย แบ่งเป็น

เพศชาย 42 คน เพศหญิง 117 คน

อายุ 20-30 ปี จำนวน 7 ราย

31-40 ปี จำนวน 54 ราย

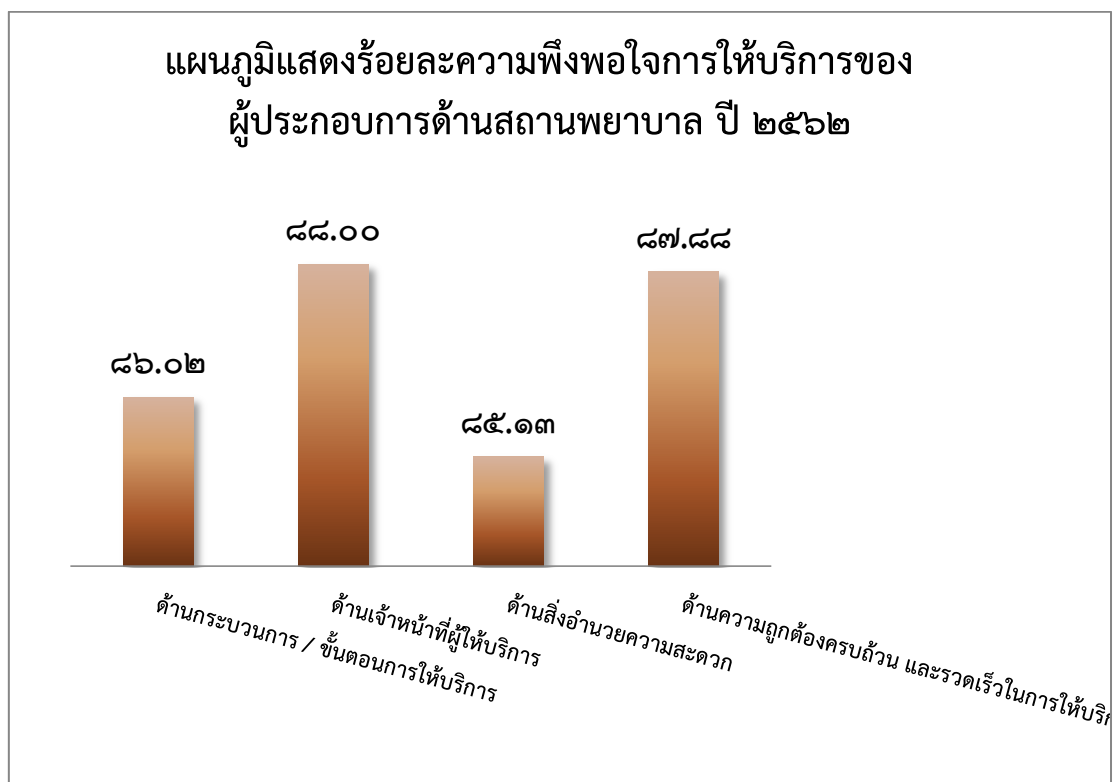
41-50 ปี จำนวน 59 ราย

มากกว่า 50 ปี จำนวน 38 ราย

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 28 ราย ปริญญาตรี 93 ราย สูงกว่าปริญญาตรี 37 ราย

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	795	681	85.66
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	795	681	85.66
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	795	675	84.91
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	795	686	86.29
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	795	681	85.66
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	795	699	87.92
รวม	4770	4103	86.02
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	795	710	89.31
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	795	703	88.43
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	795	696	87.55
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้	795	696	87.55
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	795	696	87.55
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	795	701	88.18
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุกขั้นตอน	795	695	87.42
รวม	5565	4897	88.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	795	683	85.91
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	795	681	85.66
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	795	675	84.91
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพักไว้	795	674	84.78

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
รับรองอย่างเพียงพอ			
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	795	671	84.40
รวม	3975	3384	85.13
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ			
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	795	697	87.67
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	795	703	88.43
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	795	696	87.55
รวม	2385	2096	87.88
รวมทุกด้าน	16695	14480	86.73



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 86.02, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 88.00, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 85.13 และด้านความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วในการให้บริการ 87.88 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

3. ผู้ประกอบการผลิตอาหาร

ผู้ประกอบการผลิตอาหารที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 6 ราย แบ่งเป็น

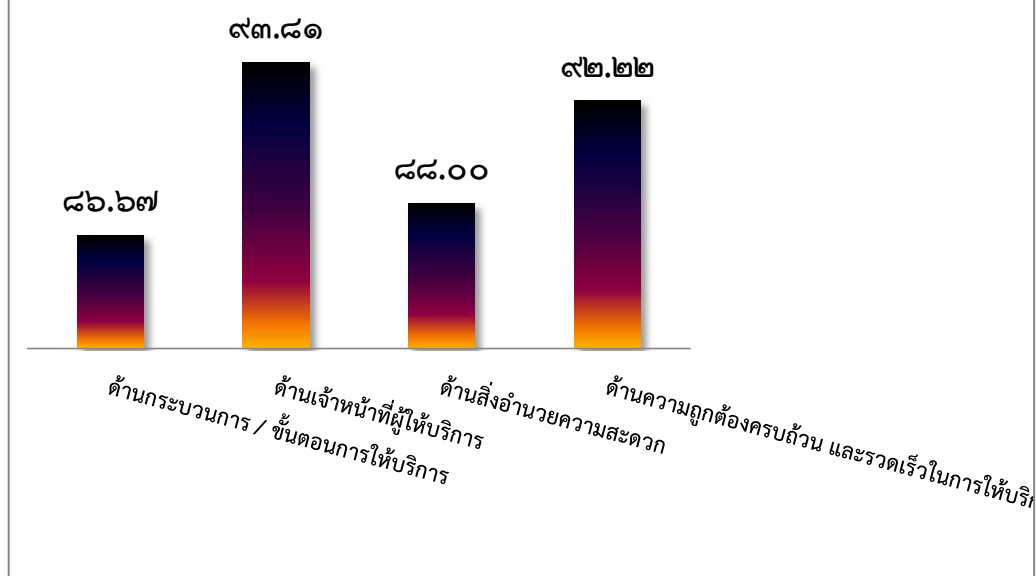
เพศชาย 3 คน เพศหญิง 3 คน
 อายุ 20-30 ปี จำนวน 1 ราย
 31-40 ปี จำนวน 3 ราย
 41-50 ปี จำนวน 1 ราย
 มากกว่า 50 ปี จำนวน 1 ราย

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ราย ปริญญาตรี 4 ราย สูงกว่า ปริญญาตรี 0 ราย

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	30	26	86.67
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	30	27	90.00
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	30	28	93.33
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	30	26	86.67
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	30	25	83.33
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	30	24	80.00
รวม	180	156	86.67
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	30	28	93.33
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	30	27	90.00
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	30	30	100.00
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้	30	27	90.00
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	30	28	93.33
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	30	28	93.33
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุกขั้นตอน	30	29	96.67
รวม	210	197	93.81
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	30	27	90.00
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	30	26	86.67
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	30	26	86.67
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพักไว้รับรองอย่างเพียงพอ	30	26	86.67
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	30	27	90.00
รวม	150	132	88.00
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ			
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	30	27	90.00
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	30	27	90.00
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	30	29	96.67
รวม	90	83	92.22
รวมทุกด้าน	630	568	90.16

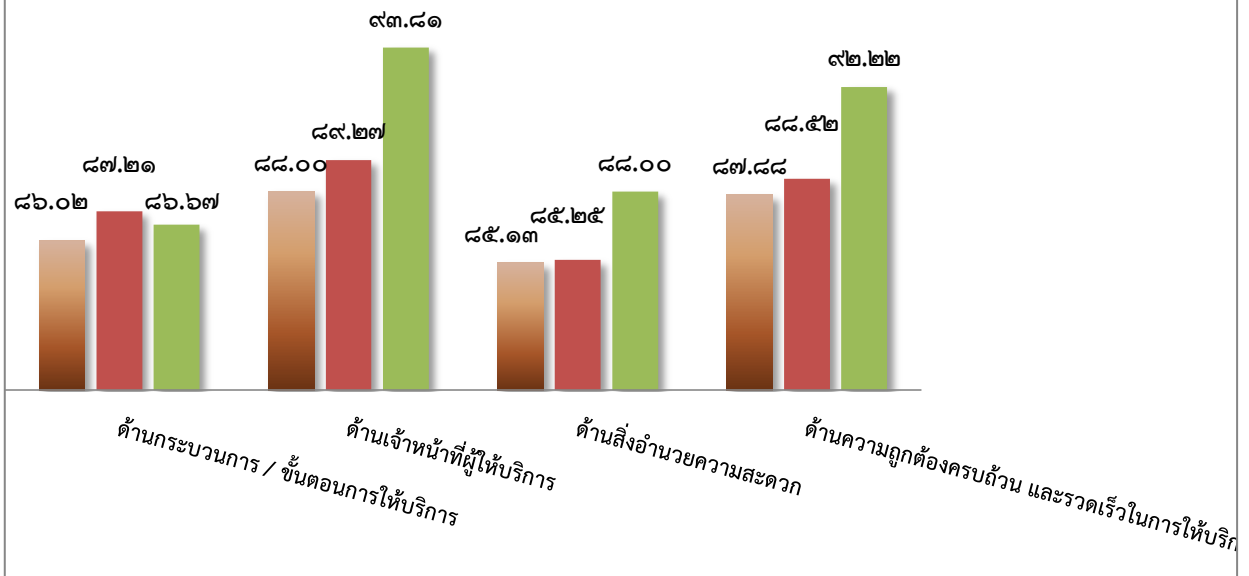
แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของ
ผู้ประกอบการด้านอาหาร ปี ๒๕๖๒



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 86.67, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 93.81, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 88.00 และด้านความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วในการให้บริการ 92.22 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๒

■ ร้อยละความพึงพอใจ สถานพยาบาล ■ ร้อยละความพึงพอใจ ร้านยา ■ ร้อยละความพึงพอใจ ด้านอาหาร



สรุป ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น จำนวน 226 คน ได้คะแนน 20660 คะแนน (คะแนนเต็ม 23730 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 87.06

ลำดับ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเต็ม (คะแนน)	คะแนนที่ได้รับ (คะแนน)	ร้อยละ
1	ด้านยา	6405	5612	87.62
2	ด้านสถานพยาบาล	16695	14480	86.73
3	ด้านอาหาร	630	568	90.16
	รวม	23730.00	20660	87.06

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจในการให้บริการ ระหว่างปี ๒๕๕๓-๒๕๖๒

