

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ปี 2564**

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

การสำรวจความพึงพอใจได้จัดทำในการต่ออายุใบอนุญาตฯประจำปี ซึ่งในปี 2564 มีสถานประกอบการที่ยื่นต่ออายุใบอนุญาตและชำระค่าธรรมเนียม ที่ร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้ คือ

1. ด้านยา 73 แห่ง
2. ด้านอาหาร 17 แห่ง
3. สถานพยาบาลเอกชน 198 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 31 คน	เพศหญิง 42 คน
อายุ 20-30 ปี จำนวน 5 ราย	
31-40 ปี จำนวน 33 ราย	
41-50 ปี จำนวน 21 ราย	
มากกว่า 50 ปี จำนวน 14 ราย	

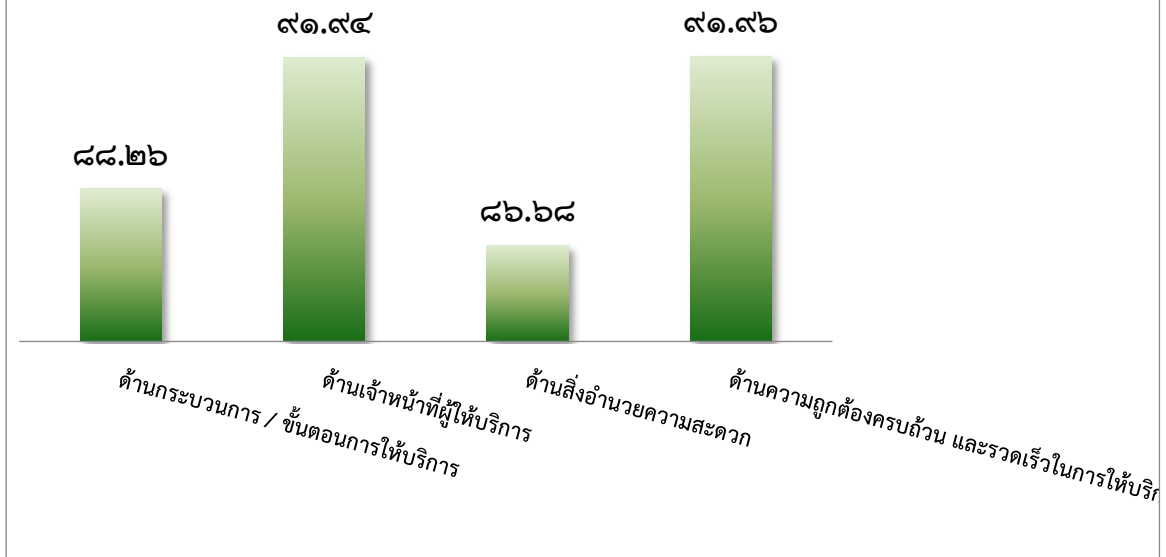
ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 6 ราย ปริญญาตรี 56 ราย สูงกว่า ปริญญาตรี 11 ราย

ผลสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	365	316	86.58
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	365	324	88.77
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	365	320	87.67
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	365	323	88.49
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	365	326	89.32
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	365	324	88.77
รวม	2190	1933	88.26
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	365	337	92.33
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	365	334	91.51
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	365	335	91.78
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้	365	337	92.33
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	365	334	91.51
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	365	337	92.33
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุกขั้นตอน	365	335	91.78
รวม	2555	2349	91.94

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	365	322	88.22
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	365	313	85.75
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	365	316	86.58
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพักไว้รับรองอย่างเพียงพอ	365	316	86.58
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	365	315	86.30
รวม	1825	1582	86.68
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ			
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	365	335	91.78
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	365	336	92.05
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	365	336	92.05
รวม	1095	1007	91.96
รวมทุกด้าน	7665	6871	89.64

แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของ ผู้ประกอบการด้านยา ปี ๒๕๖๔



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 88.26, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 91.94, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 86.68 และด้านความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วในการให้บริการ 91.96 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

2. ผู้ประกอบการสถานพยาบาล

ผู้ประกอบการสถานพยาบาลที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 198 ราย แบ่งเป็น

เพศชาย 64 คน เพศหญิง 134 คน

อายุ 20-30 ปี จำนวน 11 ราย

31-40 ปี จำนวน 73 ราย

41-50 ปี จำนวน 62 ราย

มากกว่า 50 ปี จำนวน 51 ราย

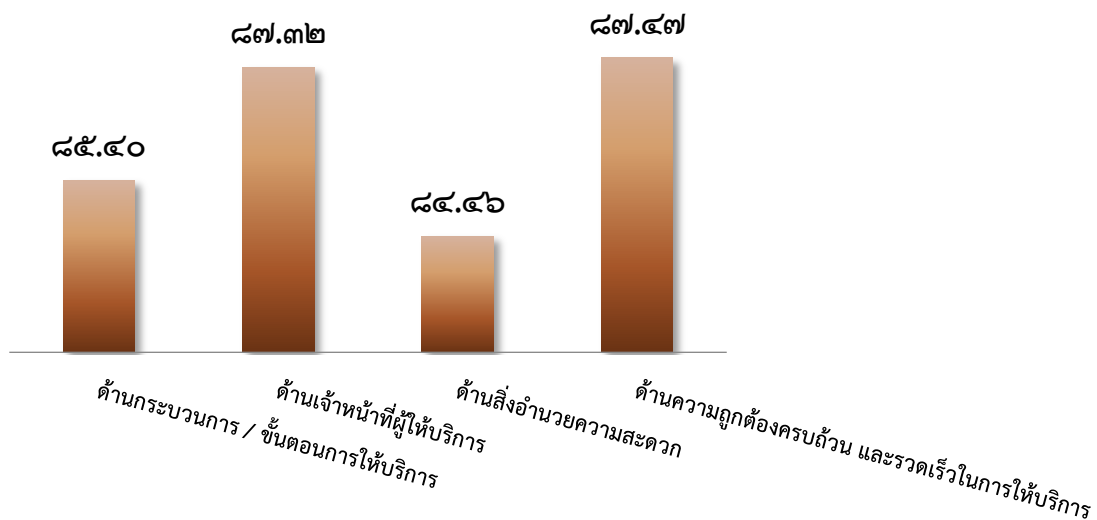
ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 22 ราย ปริญญาตรี 135 ราย สูงกว่าปริญญาตรี 40 ราย

ผลสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	990	844	85.25
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	990	849	85.76
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	990	832	84.04
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	990	843	85.15
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	990	843	85.15
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	990	862	87.07
รวม	5940	5073	85.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	990	874	88.28
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	990	862	87.07
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	990	851	85.96

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้	990	864	87.27
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	990	866	87.47
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	990	869	87.78
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุกขั้นตอน	990	865	87.37
รวม	6930	6051	87.32
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	990	847	85.56
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	990	839	84.75
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	990	839	84.75
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพักไว้รับรองอย่างเพียงพอ	990	827	83.54
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	990	829	83.74
รวม	4950	4181	84.46
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ			
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	990	865	87.37
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	990	867	87.58
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	990	866	87.47
รวม	2970	2598	87.47
รวมทุกด้าน	20790	17903	86.11

แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของผู้ประกอบการ ด้านสถานพยาบาล ปี ๒๕๖๔



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 85.40, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 87.32, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 84.46 และด้านความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วในการให้บริการ 87.47 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

3. ผู้ประกอบการผลิตอาหาร

ผู้ประกอบการผลิตอาหารที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 17 ราย แบ่งเป็น

เพศชาย 9 คน	เพศหญิง 8 คน
อายุ 20-30 ปี	จำนวน 4 ราย
31-40 ปี	จำนวน 9 ราย
41-50 ปี	จำนวน 3 ราย
มากกว่า 50 ปี	จำนวน 1 ราย

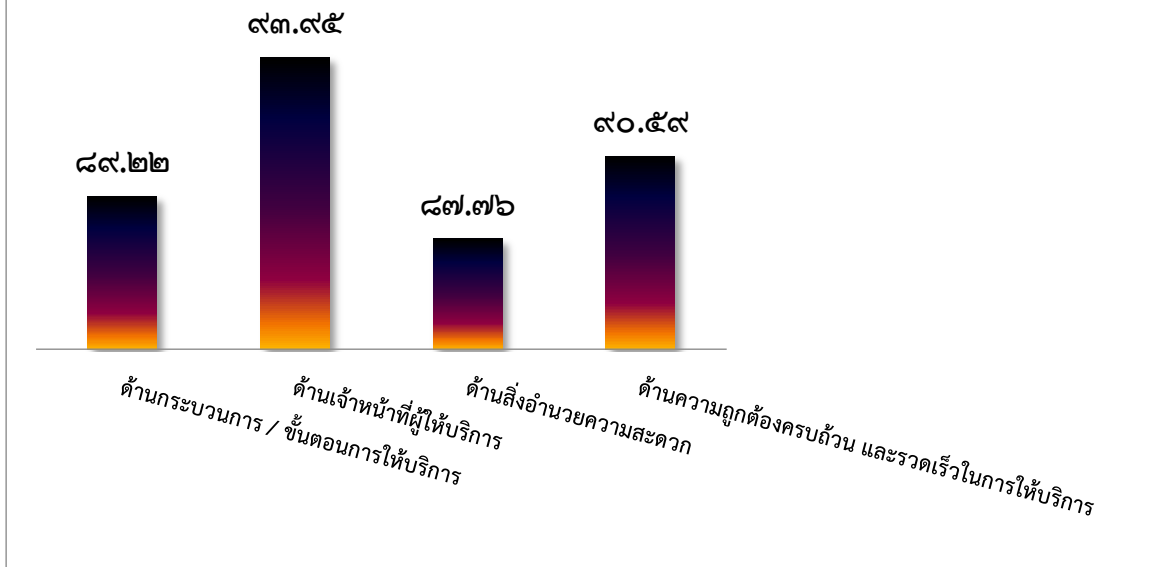
ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 4 ราย ปริญญาตรี 9 ราย สูงกว่าปริญญาตรี 4 ราย

ผลสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	85	74	87.06
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	85	74	87.06
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	85	78	91.76
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	85	75	88.24
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	85	77	90.59
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	85	77	90.59
รวม	510	455	89.22
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	85	80	94.12
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	85	80	94.12
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	85	79	92.94
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่	85	80	94.12

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้			
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	85	79	92.94
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	85	80	94.12
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุกขั้นตอน	85	81	95.29
รวม	595	559	93.95
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	85	76	89.41
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	85	75	88.24
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	85	75	88.24
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพักไว้รับรองอย่างเพียงพอ	85	74	87.06
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	85	73	85.88
รวม	425	373	87.76
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ			
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	85	76	89.41
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	85	77	90.59
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	85	78	91.76
รวม	255	231	90.59
รวมทุกด้าน	1785	1618	90.64

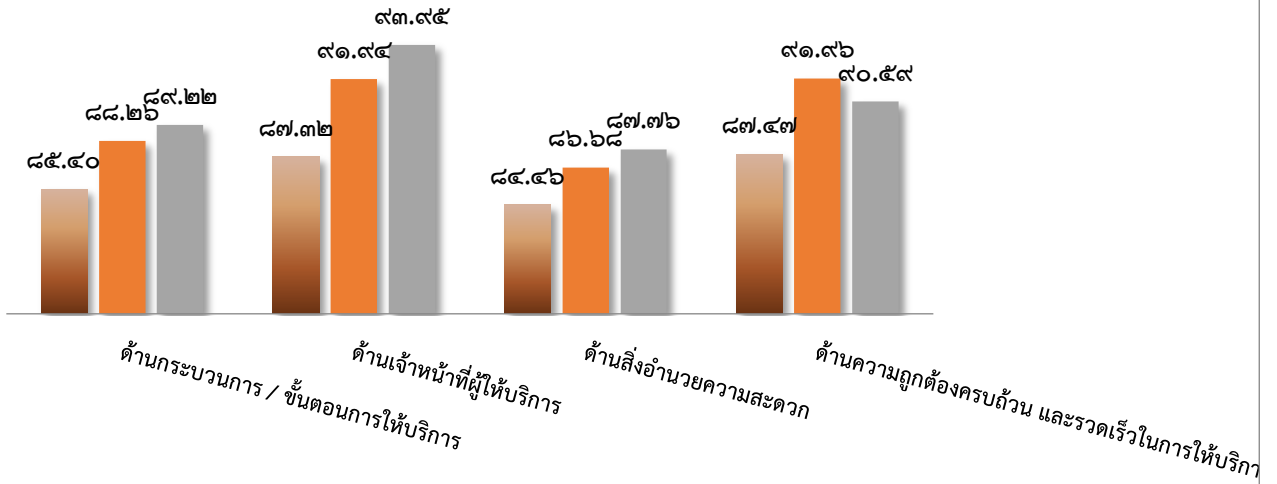
แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของ ผู้ประกอบการด้านอาหาร ปี ๒๕๖๔



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 89.22, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 93.95, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 87.76 และด้านความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วในการให้บริการ 90.58 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๔

■ ร้อยละความพึงพอใจ สถานพยาบาล ■ ร้อยละความพึงพอใจ ร้านยา ■ ร้อยละความพึงพอใจ ด้านอาหาร



สรุป ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น จำนวน 288 คน ได้คะแนน 26,240 คะแนน

(คะแนนเต็ม 30,240 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 87.28

ลำดับ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเต็ม (คะแนน)	คะแนนที่ได้รับ (คะแนน)	ร้อยละ
1	ด้านยา	7,665	6,871	89.64
2	ด้านสถานพยาบาล	20,790	17,903	86.11
3	ด้านอาหาร	1,785	1,618	90.64
รวม		30,240	26,240	87.28

