

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ปี พ.ศ. 2565**

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

การสำรวจความพึงพอใจได้จัดทำในการต่ออายุใบอนุญาตฯประจำปี ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 มีสถานประกอบการที่ยื่นต่ออายุใบอนุญาตและชำระค่าธรรมเนียม ที่ร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- | | |
|--------------------|----------|
| 1. ด้านยา | 66 แห่ง |
| 2. ด้านอาหาร | 17 แห่ง |
| 3. สถานพยาบาลเอกชน | 176 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	25 คน	เพศหญิง	41 คน
อายุ 20-30 ปี	จำนวน 3 ราย	อายุ 31-40 ปี	จำนวน 31 ราย
อายุ 41-50 ปี	จำนวน 20 ราย	อายุ มากกว่า 50 ปี	จำนวน 12 ราย

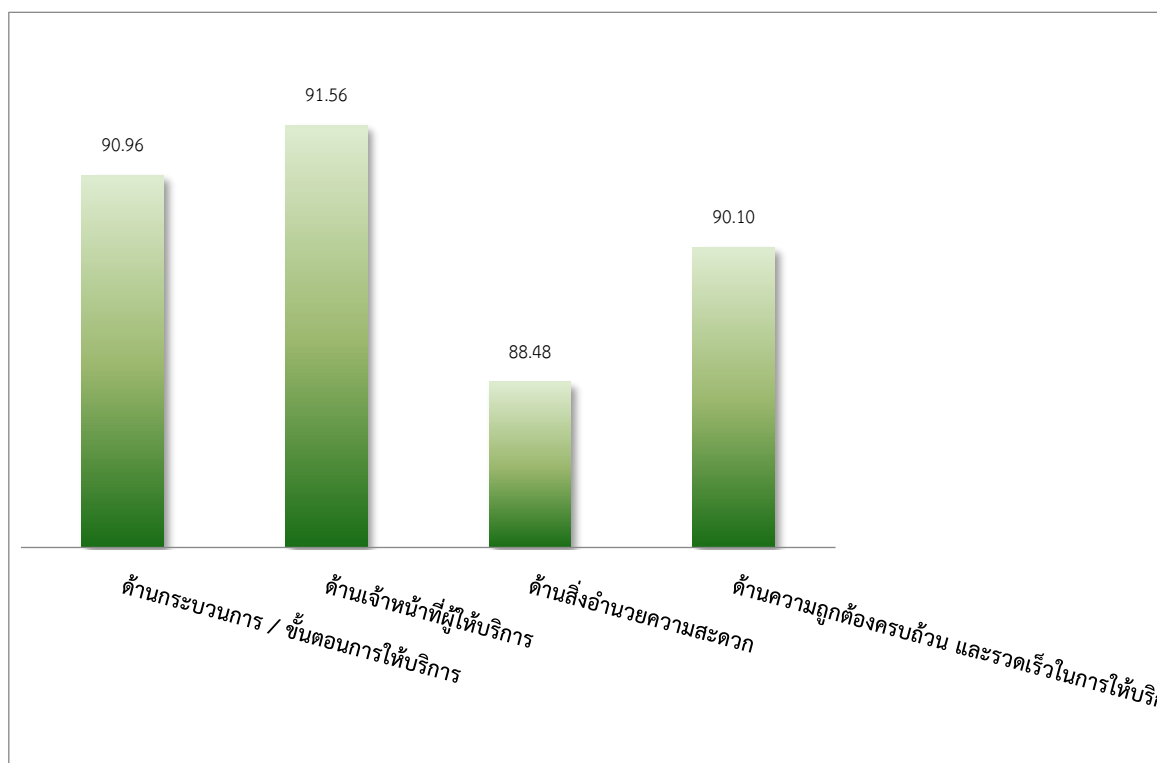
ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 4 ราย ปริญญาตรี 55 ราย สูงกว่า ปริญญาตรี 6 ราย

ผลสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	330	299	90.61
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	330	300	90.91
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	330	297	90.00
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	330	300	90.91
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	330	301	91.21
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	330	304	92.12
รวม	1980	1801	90.96
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	330	301	91.21
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	330	302	91.52
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	330	301	91.21

ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ ได้	ร้อยละ
10. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้	330	304	92.12
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	330	302	91.52
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	330	301	91.21
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุกขั้นตอน	330	304	92.12
รวม	2310	2115	91.56
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	330	292	88.48
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	330	293	88.79
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	330	293	88.79
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพัก ไว้รับรองอย่างเพียงพอ	330	290	87.88
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	330	292	88.48
รวม	1650	1460	88.48
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ			
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	330	298	90.30
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	330	297	90.00
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	330	297	90.00
รวม	990	892	90.10
รวมทุกด้าน	6930	6268	90.45

แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของผู้ประกอบการด้านยา ปี พ.ศ. 2565



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 90.96, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 91.56, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 88.48 และด้านความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วในการให้บริการ 90.10 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

2. ผู้ประกอบการสถานพยาบาล

ผู้ประกอบการสถานพยาบาลที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 176 ราย แบ่งเป็น

เพศชาย	55 คน	เพศหญิง	121 คน
อายุ 20-30 ปี	จำนวน 9 ราย	อายุ 31-40 ปี	จำนวน 41 ราย
อายุ 41-50 ปี	จำนวน 69 ราย	อายุ มากกว่า 50 ปี	จำนวน 57 ราย

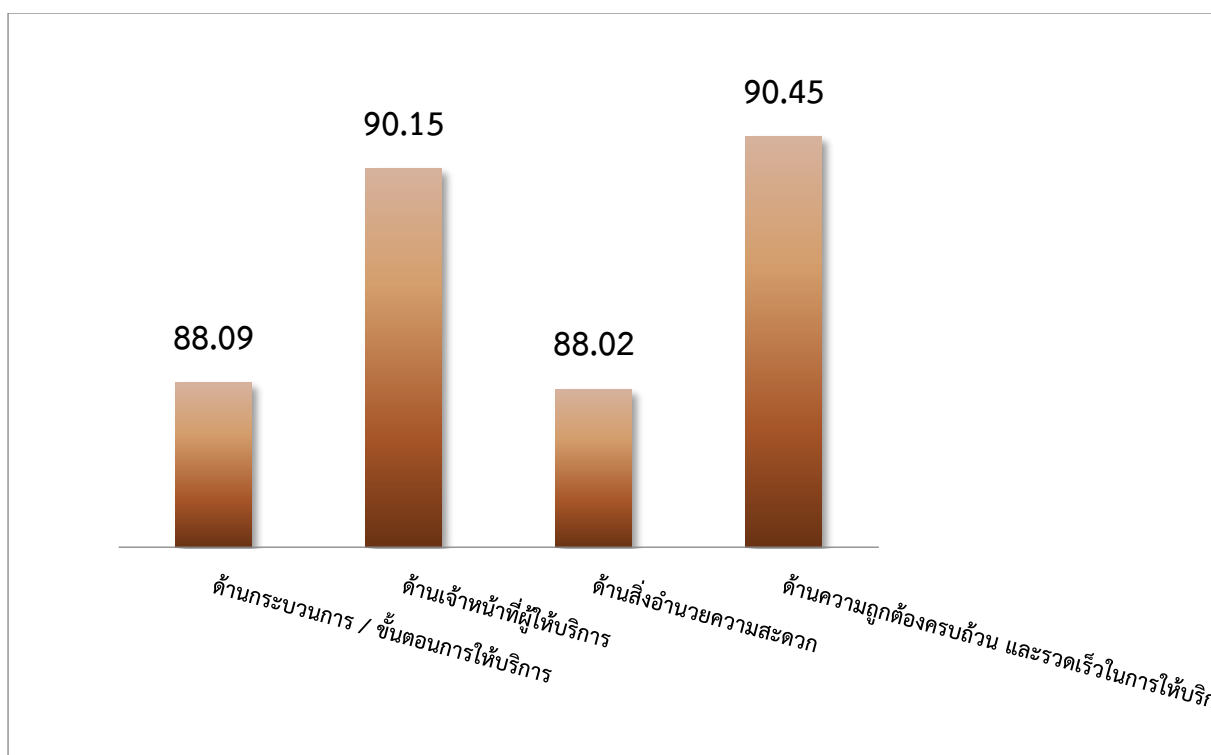
ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 29 ราย ปริญญาตรี 105 ราย สูงกว่า ปริญญาตรี 41 ราย

ผลสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	880	768	87.27
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	880	775	88.07
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	880	773	87.84
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	880	772	87.73
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	880	780	88.64
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	880	783	88.98
รวม	5940	5073	85.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	880	796	90.45
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	880	788	89.55
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	880	768	87.27
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้	880	790	89.77

ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	ร้อยละ
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	880	794	90.23
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	880	789	89.66
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุก ขั้นตอน	880	793	90.11
รวม	6160	5553	90.15
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	880	782	88.86
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	880	773	87.84
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การ บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	880	777	88.30
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	880	772	87.73
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพักไว้ รับรองอย่างเพียงพอ	880	769	87.39
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และ สะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4400	3873	88.02
รวม	880	794	90.23
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ	880	800	90.91
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	880	794	90.23
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	2640	2388	90.45
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	18480	16465	89.10
รวม	880	790	89.77
รวมทุกด้าน	880	794	90.23

แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของผู้ประกอบการด้านสถานพยาบาล ปี พ.ศ. 2565



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 88.09, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 90.15, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 88.02 และด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ 90.45 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

3. ผู้ประกอบการผลิตอาหาร

ผู้ประกอบการผลิตอาหารที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 15 ราย แบ่งเป็น

เพศชาย 8 คน	เพศหญิง 7 คน
อายุ 20-30 ปี	จำนวน 4 ราย
31-40 ปี	จำนวน 8 ราย
41-50 ปี	จำนวน 1 ราย
มากกว่า 50 ปี	จำนวน 2 ราย

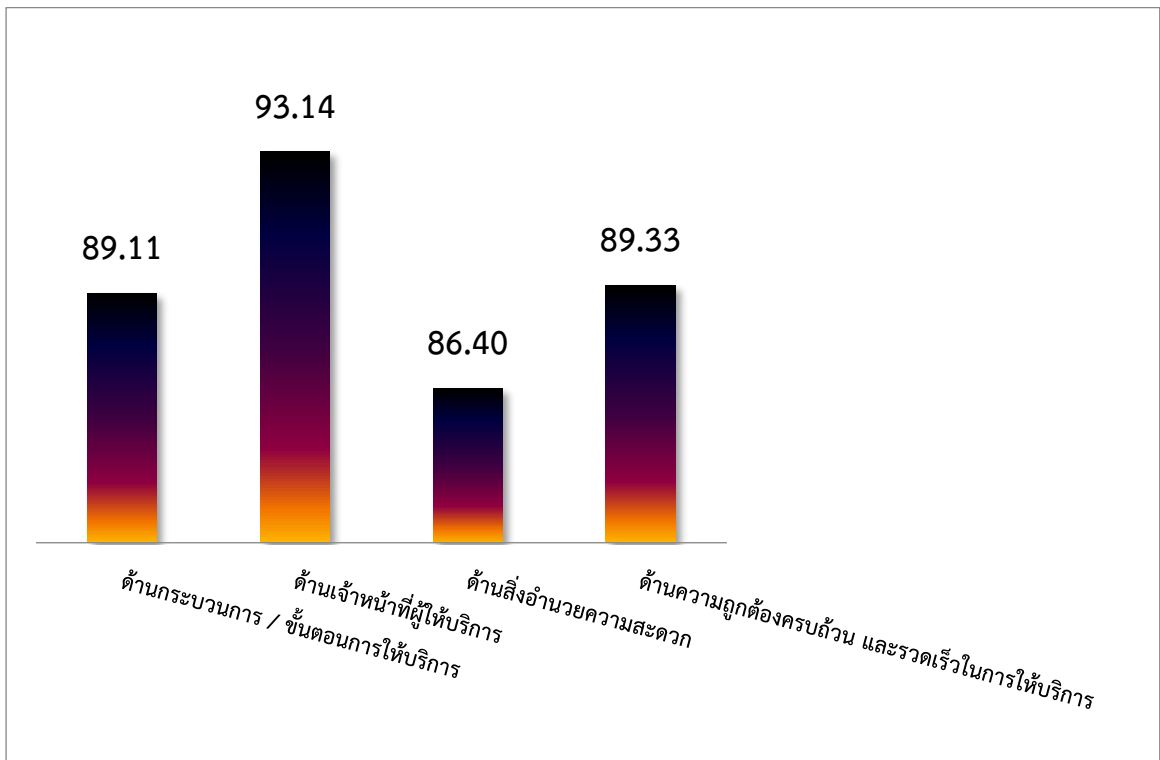
ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ราย ปริญญาตรี 10 ราย สูงกว่า ปริญญาตรี 3 ราย

ผลสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระบบการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามกระบวนการทำงาน	75	66	88.00
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง ด้วยความยุติธรรม	75	66	88.00
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	75	69	92.00
4. มีกระบวนการและขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่ายพร้อมการปฏิบัติตามได้ง่าย	75	66	88.00
5. กำหนดเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	75	67	89.33
6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	75	67	89.33
รวม	450	401	89.11
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	75	70	93.33
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	75	69	92.00
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	75	70	93.33
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูล/ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้	75	69	92.00

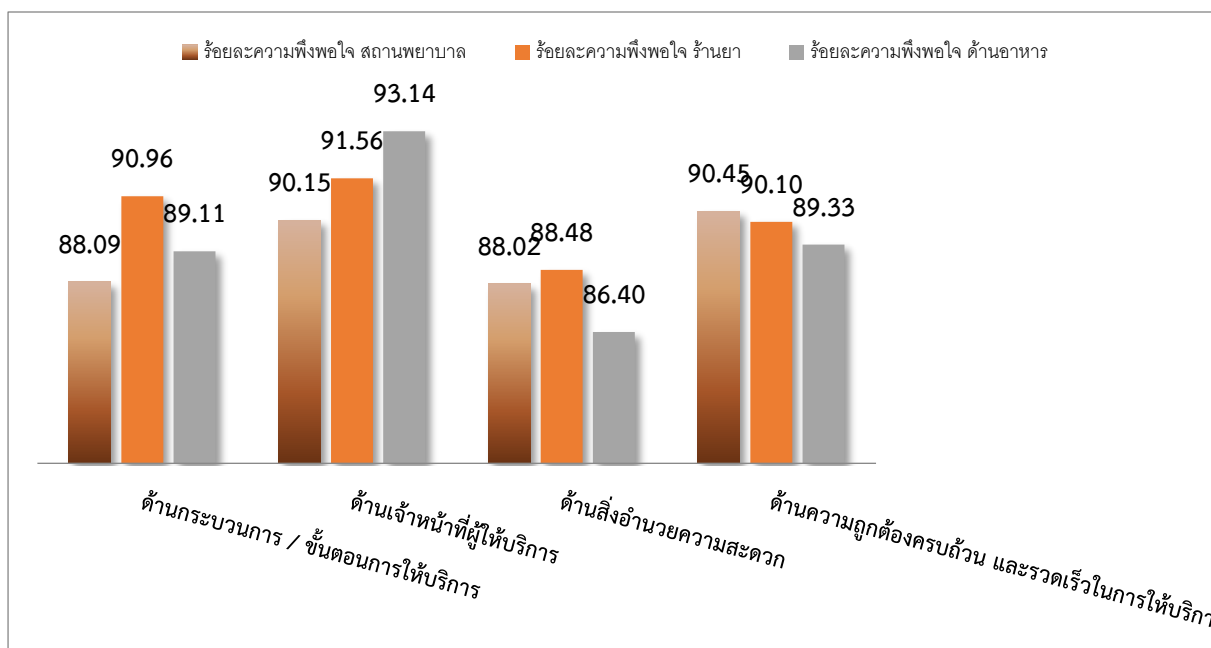
ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ ได้	ร้อยละ
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ พร้อมให้บริการแก่ประชาชน	75	66	88.00
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	75	70	93.33
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรมในทุก ขั้นตอน	75	71	94.67
รวม	525	489	93.14
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	67	89.33
14. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน	75	65	86.67
15. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การ บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	75	65	86.67
16. มีป้ายข้อมูลแสดงถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	75	64	85.33
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง/หนังสือ/จุดนั่งพักไว้ รับรองอย่างเพียงพอ	75	63	84.00
18. มีบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	375	324	86.40
รวม	75	66	88.00
ด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ	75	67	89.33
19. บริการที่รับมีความน่าเชื่อถือ ไม่ผิดพลาด และสามารถไว้วางใจได้	75	68	90.67
20. บริการที่รับมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	225	201	89.33
21. บริการที่รับมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน	1575	1415	89.84
รวม	75	70	93.33
รวมทุกด้าน	75	71	94.67

แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของผู้ประกอบการด้านอาหาร ปี พ.ศ. 2565



ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 89.11, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 93.14, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 86.40 และด้านความถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วในการให้บริการ 89.33 สรุปถือว่าผ่านเกณฑ์ในทุกหัวข้อ

ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. 2565



สรุป ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น จำนวน 257 คน ได้คะแนน 24,148 คะแนน (คะแนนเต็ม 26,985 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 89.49

ลำดับ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเต็ม (คะแนน)	คะแนนที่ได้รับ (คะแนน)	ร้อยละ
1	ด้านยา	6,930	6,268	90.45
2	ด้านสถานพยาบาล	18,480	16,465	89.10
3	ด้านอาหาร	1,575	1,415	90.64
	รวม	30,240	26,240	89.84

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจในการให้บริการ ระหว่างปี พ.ศ. 2553-2565

