




# รายงาน

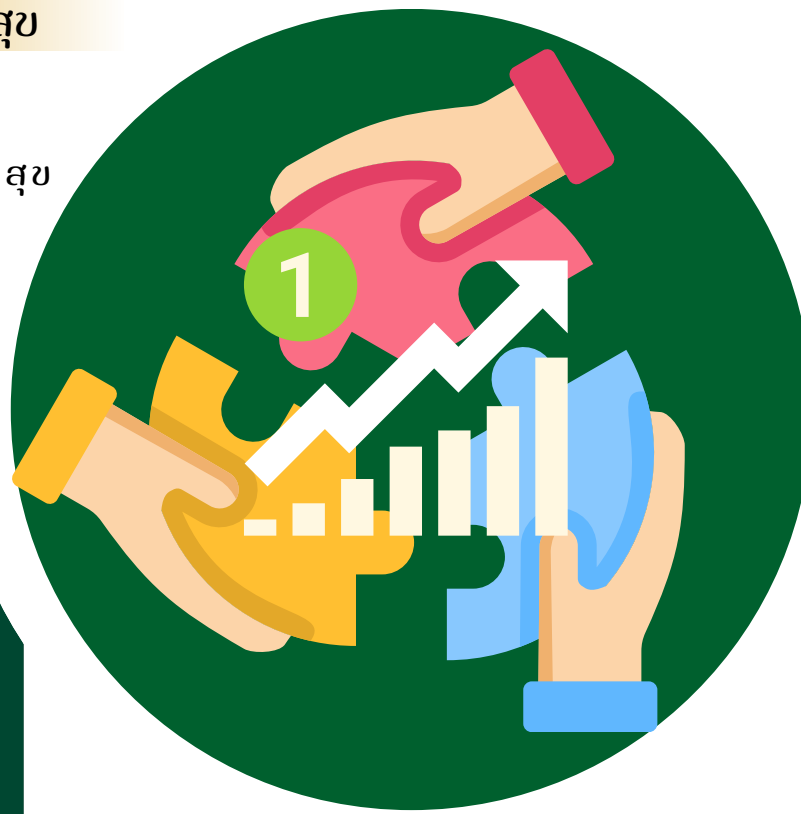
## ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน  
ของกองบริหารการสาธารณสุข  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

กองบริหารการสาธารณสุข  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

 <http://phdb.moph.go.th>

 กบรส. กองบริหารการสาธารณสุข



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน  
ของกองบริหารการสาธารณสุข  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

### ที่ปรึกษา

1. นายแพทย์กฤษณ์ สกุลแพทย์ ผู้อำนวยการกองบริหารการสาธารณสุข
2. นางณปภัช นฤคนธ์ รองผู้อำนวยการกองบริหารการสาธารณสุข

### ผู้ดำเนินการจัดทำ

1. นางอัจฉรา วิไลสกุลยง หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์
2. นางสาวนริศรา อ้วนดวงดี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
3. นางสาวพิชญา ทองแย้ม นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
4. นางสาวพลอยไพลิน คล้ายคลึง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

### ผู้ออกแบบปก

1. นางสาวพิชญา ทองแย้ม นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
2. นางสาวนริศรา อ้วนดวงดี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

### ผู้จัดพิมพ์และเรียบเรียง

1. นางณปภัช นฤคนธ์ รองผู้อำนวยการกองบริหารการสาธารณสุข
2. นางอัจฉรา วิไลสกุลยง หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์
3. นางสาวนริศรา อ้วนดวงดี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
4. นางสาวพิชญา ทองแย้ม นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
5. นางสาวพลอยไพลิน คล้ายคลึง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ



# คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองบริหารการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ที่กองบริหารการสาธารณสุขส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้มากที่สุด

กลุ่มงานยุทธศาสตร์ กองบริหารการสาธารณสุข ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งบริษัท และประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานส่วนกลางในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ในการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและสามารถส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณค่าต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

กองบริหารการสาธารณสุข  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตุลาคม 2567



# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ	
• ผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	
◦ ภาพรวมของผู้รับบริการ	5
◦ เรื่อง กระบวนการบริหารงานสารบรรณ (กลุ่มบร.)	6
◦ เรื่อง การบริหารจัดการรงบดำเนินงานส่วนภูมิภาคฯ (กลุ่มยศ.)	11
◦ เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณฯ (กลุ่มบพ.)	15
◦ เรื่อง การพัฒนาสถานการณ์บริการ เพิ่มตามนโยบาย EMS (กลุ่มพบ.)	20
◦ เรื่อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ ฯ (กลุ่มพส.)	25
◦ เรื่อง การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงฯ (กลุ่มพฉ.)	29
◦ เรื่อง โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ (กลุ่มพรป.)	33
◦ เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน (กลุ่มทส.)	38
◦ เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขฯ (กลุ่มพป.)	42
◦ เรื่อง ระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติดฯ (กลุ่มพยส.)	47
• ผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการ	
◦ ภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการ	51
• ภาคผนวก ก รายชื่อหน่วยงานผู้รับบริการที่สำรวจความพึงพอใจฯ	56
• ภาคผนวก ข ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจฯ	72



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน

#### ของกองบริหารการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองบริหารการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ที่กองบริหารการสาธารณสุขส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ ประชากรหรือผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขตามบริการ/กิจกรรม/ผลงาน ที่กองบริหารการสาธารณสุขส่งมอบให้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ที่มารับบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขจากสถานบริการสุขภาพ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ของกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่หน่วยบริการสุขภาพ ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งบริการ/กิจกรรม/ผลงาน ที่กองบริหารการสาธารณสุขส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

#### ➤ บริการ/กิจกรรม/ผลงานตามกระบวนการหลัก/พันธกิจ ที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ จำนวน 10 เรื่อง ดังนี้

1. กระบวนการบริหารงานสารบรรณ
2. การบริหารจัดการงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ)
3. การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ)
4. การพัฒนาสถานบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)
5. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข
6. การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข
7. โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ
8. โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการบริการผู้ป่วยใน
9. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562
10. การบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมินิธัญญารักษ์ (การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)

#### ➤ บริการ/กิจกรรม/ผลงานตามกระบวนการหลัก/พันธกิจ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการ จำนวน 3 เรื่อง ดังนี้

1. การพัฒนาสถานบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)
2. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข
3. การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข

## วิธีการเก็บกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละบริการ/กิจกรรม/ผลงาน ที่กองบริหารการสาธารณสุขส่งมอบให้ และคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ➤ ผู้รับบริการ

1. กระบวนการบริหารงานสารบรรณ ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ทุกคนของกองบริหารการสาธารณสุข รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ จำนวน 132 คน

2. การบริหารจัดการงานดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานยุทธศาสตร์ หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานงบดำเนินงาน ของสำนักงานเขตสุขภาพที่ 1 - 12 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 จังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,191 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ จำนวน 291 คน

3. การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานยุทธศาสตร์ และพัสดุ หรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ของสำนักงานเขตสุขภาพที่ 1 - 12, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 55 จังหวัด, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 228 แห่ง, โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง (รายละเอียดข้อมูลดังภาคผนวก ก) รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,188 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ จำนวน 290 คน

4. การพัฒนาสถานบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service) ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกำกับ ติดตาม และประเมินผล EMS ในระดับ The Best หรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ (1) กองตรวจราชการ (2) กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน, สำนักงานเขตสุขภาพที่ 1 -12, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 จังหวัด, โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ (1) กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2) สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย (3) ชมรมนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด (4) ชมรมโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป (5) ชมรมผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน รวมจำนวนทั้งสิ้น 998 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ จำนวน 278 คน

5. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข หรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ของสำนักงานเขตสุขภาพที่ 1 -12, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 จังหวัด, และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเภสัชกรรม งานการพยาบาล งานทันตกรรม งานเทคนิคการแพทย์ หรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 991 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ จำนวน 277 คน

**6. การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข**  
ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ หรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (1) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (2) กองเศรษฐกิจสุขภาพและหลักประกันสุขภาพ (3) กองการต่างประเทศ, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 จังหวัด, โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง และโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กรมควบคุมโรค และกรมสุขภาพจิต จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ (1) โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี (2) โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) (3) โรงพยาบาลราชวิถี (4) โรงพยาบาลเลิดสิน รวมทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ (1) สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร (2) สำนักงานมาย กรุงเทพมหานคร (3) โรงพยาบาล ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (4) โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ กองทัพอากาศ (5) โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กองทัพบก (6) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ (7) โรงพยาบาลรามธิบดี (8) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย (9) โรงพยาบาลศิริราช (10) โรงพยาบาลวชิรพยาบาล **รวมจำนวนทั้งสิ้น 998 คน** กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ **จำนวน 278 คน**

**7. โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ** ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ กองเศรษฐกิจสุขภาพและหลักประกันสุขภาพ กองกฎหมาย, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 32 จังหวัด, โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 14 แห่ง และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 33 แห่ง (รายละเอียดข้อมูลดังภาคผนวก ก) **รวมจำนวนทั้งสิ้น 81 คน** กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ **จำนวน 67 คน**

**8. โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน** ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานโปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (1) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (2) กองเศรษฐกิจสุขภาพและหลักประกันสุขภาพ (3) กองบริหารทรัพยากรบุคคล, สำนักงานเขตสุขภาพที่ 1 – 12, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 จังหวัด, โรงพยาบาลศูนย์, โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง **รวมจำนวนทั้งสิ้น 994 คน** กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ **จำนวน 277 คน**

**9. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562** ประชากร/ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอัตราค่าบริการสาธารณสุขของ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง และโรงพยาบาลสังกัดกรม (กรมการแพทย์ กรมอนามัย กรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต กรมพัฒนาการแพทย์ไทยและการแพทย์ทางเลือก) จำนวน 63 แห่ง (รายละเอียดข้อมูลดังภาคผนวก ก) **รวมจำนวนทั้งสิ้น 966 คน** กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ **จำนวน 275 คน**

**10. การบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมินิธัญญารักษ์(การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)** ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานยาเสพติด ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ (1) กองตรวจราชการ (2) สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด, สำนักงานเขตสุขภาพที่ 1 - 12, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 จังหวัด, โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 2 แห่ง, โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 4 แห่ง,



โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 141 แห่ง (รายละเอียดข้อมูลดังภาคผนวก ก) รวมจำนวนทั้งสิ้น 236 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ จำนวน 146 คน

### ➤ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. การพัฒนาสถานบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service) ประชากร/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ที่มารับบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขจากสถานบริการสุขภาพ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง จำนวนทั้งสิ้น 903 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 270 คน

2. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข ประชากร/มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ที่มารับบริการ OPD ปรึกษาที่ห้องยา ของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง จำนวนทั้งสิ้น 903 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 270 คน

3. การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข ประชากร/มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ที่มารับบริการกลุ่มผู้ถูกกระทำรุนแรงในครอบครัว ที่มาเข้ารับบริการที่ศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุขของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง จำนวนทั้งสิ้น 903 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 270 คน

### 2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะสุ่มประชากร/ผู้รับบริการทุกคนที่รับผิดชอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานละอย่างน้อย 1 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้กาคำตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ เป็นคำถามประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1
พึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน	2
พึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน	3
พึงพอใจมาก	ระดับคะแนน	4
พึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว มีการคำนวณดังนี้

1. คำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

2. คำนวณร้อยละจากค่าเฉลี่ย โดยใช้ (ค่าเฉลี่ย X 100) / 5

3. ใช้ค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือความพึงพอใจน้อยที่สุด ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจมากที่สุด โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้



พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50
พึงพอใจพอใช้	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50
พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50
พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50
พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00

ที่มา : บุญชม ศรีสะอาด “การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า”  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ม.ป.ป. : 65-70

### ผลการสำรวจความพึงพอใจ

#### ➤ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองบริหารการสาธารณสุขในภาพรวมทุกเรื่อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.81 โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือเรื่อง การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 85.29 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เรื่องศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 75.09 รายละเอียดดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการบริหารงานสารบรรณ	4.01 (80.28)	มาก
2. การบริหารจัดการงบประมาณส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ)	3.99 (79.70)	มาก
3. การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ)	3.83 (76.65)	มาก
4. การพัฒนาสถานบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)	4.02 (80.44)	มาก
5. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข	3.76 (75.09)	มาก
6. การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข	4.26 (85.29)	มาก
7. โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ	4.02 (80.48)	มาก

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
8. โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน	3.81 (76.23)	มาก
9. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562	4.15 (82.91)	มาก
10. การบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมินิธัญญารักษ์ (การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)	4.00 (80.00)	มาก
<b>รวมทุกเรื่อง</b>	<b>4.04 (80.81)</b>	<b>มาก</b>

## 2. ความพึงพอใจรายด้าน

### 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารงานสารบรรณ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.28 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.67 รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 80.65 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.68 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารงานสารบรรณในภาพรวม

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.83 (76.68)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.23 (84.67)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94 (78.84)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.03 (80.65)	มาก
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.01 (80.28)</b>	<b>มาก</b>

**1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง กระบวนการบริหารงานสารบรรณ**

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.68 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่อง การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78.48 รองลงมาคือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 76.96 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 75.00 รายละเอียดดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารงานสารบรรณ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	22 (23.91)	44 (47.83)	23 (25.00)	3 (3.26)	0 (0.00)	3.92 (78.48)	มาก
การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	17 (18.48)	41 (44.57)	28 (30.43)	6 (6.52)	0 (0.00)	3.75 (75.00)	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	16 (17.39)	47 (51.09)	28 (30.43)	1 (1.09)	0 (0.00)	3.85 (76.96)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	20 (21.74)	41 (44.57)	25 (27.17)	6 (6.52)	0 (0.00)	3.82 (76.30)	มาก
<b>รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>3.83 (76.68)</b>	<b>มาก</b>

**2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง กระบวนการบริหารงานสารบรรณ**

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.67 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 85.43 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.78 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 83.91 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารงานสารบรรณ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	37 (40.22)	43 (46.74)	12 (13.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (85.43)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวกรวดเร็ว	34 (36.96)	43 (46.74)	14 (15.22)	1 (1.09)	0 (0.00)	4.20 (83.91)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	35 (38.04)	44 (47.83)	13 (14.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (84.78)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม และการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	36 (39.13)	41 (44.57)	15 (16.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (84.57)	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.23 (84.67)	มาก

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง กระบวนการบริหารงานสารบรรณ

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.28 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่อง ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 81.09 รองลงมาคือ เรื่อง เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 79.57 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เพจบุ๊ก อีเมลส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 75.87 รายละเอียด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารงานสารบรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของ ช่องทางอำนวยความสะดวก	29 (31.52)	43 (46.74)	17 (18.48)	2 (2.17)	1 (1.09)	4.05 (81.09)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ							
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการให้บริการทันสมัย และทำให้เกิดความ สะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงาน อิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ	25 (27.17)	43 (46.74)	21 (22.83)	3 (3.26)	0 (0.00)	3.98 (79.57)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความ คิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	23 (25.00)	34 (36.96)	29 (31.52)	5 (5.43)	1 (1.09)	3.79 (75.87)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.01 (80.28)</b>	<b>มาก</b>

#### 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง กระบวนการบริหารงานสารบรรณ

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.28 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่อง ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 81.74 รองลงมาคือ เรื่อง ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 81.09 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เรื่อง ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 79.13 รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารงานสารบรรณ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	24 (26.09)	41 (44.57)	26 (28.26)	1 (1.09)	0 (0.00)	3.96 (79.13)	มาก
ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คำนึงประโยชน์	26 (28.26)	45 (48.91)	21 (22.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (81.09)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	28 (30.43)	45 (48.91)	18 (19.57)	1 (1.09)	0 (0.00)	4.09 (81.74)	มาก
<b>รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>						<b>4.01 (80.28)</b>	<b>มาก</b>

#### ข้อเสนอแนะ

1. ระบบดีที่สุดในระบบงานสารบรรณต่อไป
2. ขอชื่นชม คุณประพัฒน์ ศรีประยงค์ (แอม) ที่ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการของ กบรส. ได้ดีเยี่ยมค่ะ 10 เต็ม 10 คะแนน
3. ทั้งนี้ระบบสารบรรณของหน่วยงานก็มีการพัฒนาเรื่อยๆ เพื่อให้ตอบสนองผู้ใช้งานจริง แต่สำหรับการพัฒนาระบบสารบรรณ ควรให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องชาญดูแลด้านนี้มากกว่านี้ เนื่องจากเวลาที่มีปัญหามีคนที่ไม่ใช่ปัญหา มีเพียงท่านเดียว ที่ช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือเป็นอย่างดี รวมถึงช่องทางในการแจ้งปัญหาน้อย
4. เมื่อหนังสือได้รับการลงนามหนังสือเรียบร้อยแล้วควรมีการส่งกลับมายังบุคคลที่ดำเนินการดูตั้งแต่ขั้นต้นจนถึงขั้นสุดท้ายเพื่อรับทราบหนังสือได้รับการการอนุญาตลงนามออกไปหน่วยงานอื่นแล้วเป็นเรื่องใหม่ของงานเดิม อยากให้มีจัดอบรมฝึกปฏิบัติจริงให้เจ้าหน้าที่ที่ละกลุ่มงาน
5. รบกวนปรับแบบฟอร์มให้ตรงตามระเบียบสารบรรณโดยเฉพาะหนังสือนอก ปรับหัวหนังสือให้ตรงตามประเภทหนังสือและหน่วยงาน และหรืออาจให้สามารถอัปโหลดไฟล์จากเจ้าของเรื่อง โดยไม่ต้องใช้แบบฟอร์มในระบบขึ้นไป เพื่อเสนอลงนามได้
6. ควรปรับปรุงระบบให้เสถียร QR code หัวหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ พิมพ์ไป จะบันทึก error ต้องสร้างใหม่ 2-3 เดือนระบบ กลายเป็น หนังสือ (ลับ) ต้องลงโปรแกรมใหม่ บางฉบับลายเซ็นต์ผู้ลงนามไม่สมดุลชื่อ ชื่อที่เลือกเรียน ไม่ขึ้นชื่อรองผู้อำนวยการ ให้ต้องมานั่งพิมพ์ วงเล็บชื่อ สอบถามไปใช้เวลาแก้ไขนาน ทำให้หนังสือล่าช้า ปัญหาที่พบเจอคือเสนอสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ ช้ากว่าการเสนอปกติ ควรมีการ ลีนกระบวนการเพื่อเพิ่มความสะดวก เสนอต่อยอดเพื่อพัฒนา หนังสือเสนอควรมี word อยู่ในระบบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานง่ายการร่าง หนังสือ หรือ สามารถ up file word เข้าได้ เพื่อให้สามารถต่อยอดงานกันในกลุ่มได้ สะดวก

**2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการงบดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 79.70 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.52 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 80.51 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.88 รายละเอียดดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการงบดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในภาพรวม**

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.89 (77.88)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.08 (81.52)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94 (78.89)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.03 (80.51)	มาก
รวมทุกด้าน	3.98 (79.70)	มาก

**1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง การบริหารจัดการงบดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 77.88 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่อง การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย, เอกสารแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 78.79 รองลงมาคือ เรื่อง การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78.18 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 75.76 รายละเอียด ดังตารางที่ 8



**ตารางที่ 8** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการงบดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	11 (16.67)	40 (60.61)	13 (19.70)	2 (3.03)	0 (0.00)	3.91 (78.18)	มาก
การให้ข้อมูล/รายละเอียด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	14 (21.21)	34 (51.52)	18 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (78.79)	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม	8 (12.12)	38 (57.58)	18 (27.27)	2 (3.03)	0 (0.00)	3.79 (75.76)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจ ง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อมูล	13 (19.70)	37 (56.06)	15 (22.73)	1 (1.52)	0 (0.00)	3.94 (78.79)	มาก
<b>รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>3.89 (77.88)</b>	<b>มาก</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง การบริหารจัดการงบดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.52 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 81.82 รองลงมาคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 81.21 รายละเอียดดังตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	15 (22.73)	42 (63.64)	9 (13.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (81.82)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะอาด รวดเร็ว	16 (24.24)	40 (60.61)	10 (15.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (81.82)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	16 (24.24)	38 (57.58)	12 (18.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (81.21)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม และการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	15 (22.73)	41 (62.12)	9 (13.64)	1 (2.55)	0 (0.00)	4.06 (81.21)	มาก
<b>รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>4.08 (81.52)</b>	<b>มาก</b>

**3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง การบริหารจัดการงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 77.03 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความ สะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ เรื่อง ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 79.70 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 76.97 รายละเอียดดังตารางที่ 10

**ตารางที่ 10** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการงบดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	10 (15.15)	45 (68.18)	11 (16.6)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (79.70)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงาน อิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ	11 (16.67)	45 (68.18)	9 (13.64)	1 (1.52)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	11 (16.67)	36 (54.55)	17 (25.76)	2 (3.03)	0 (0.00)	3.85 (76.97)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>3.94 (78.89)</b>	<b>มาก</b>

4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง การบริหารจัดการงบดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.51 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 81.21 รองลงมาคือ เรื่อง ความพึงพอใจโดยรวมที่รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 80.91 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 79.39 รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการงบดำเนินงานส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	12 (18.18)	41 (62.12)	12 (18.18)	1 (1.52)	0 (0.00)	3.97 (79.39)	มาก
ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คำนึงประโยชน์	14 (21.21)	42 (63.64)	10 (15.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (81.21)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	16 (24.24)	38 (57.58)	11 (16.67)	1 (1.52)	0 (0.00)	4.05 (80.91)	มาก
รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม						4.03 (80.51)	มาก

#### ข้อเสนอแนะ

1. การสั่งการปรับปรุงข้อมูลประจำปี ได้รับการสื่อสารจากจังหวัดทำให้ได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
2. Datacenter Full System
3. ควรให้ระดับอำเภอมีส่วนร่วมด้วย

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทรัพยากรงบลงทุน ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบลงทุน)

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.65 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.43 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 76.52 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.70 รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงาน ภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ) ในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.68 (73.70)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.02 (80.43)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78 (75.65)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.83 (76.52)	มาก
รวมทุกด้าน	3.83 (76.65)	มาก

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงาน และการเบิกจ่ายงบประมาณ)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 73.70 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 75.65 รองลงมาคือ เรื่องการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 73.91 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 72.17 รายละเอียดดังตารางที่ 13

**ตารางที่ 13** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	2 (8.70)	14 (60.87)	7 (30.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.78 (75.65)	มาก
การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	2 (8.70)	12 (52.17)	9 (39.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.70 (73.91)	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3 (13.04)	10 (43.48)	8 (34.78)	2 (8.70)	0 (0.00)	3.61 (72.17)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4 (17.39)	10 (43.48)	6 (26.09)	3 (13.04)	0 (0.00)	3.65 (73.04)	มาก
<b>รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>3.68 (73.70)</b>	<b>มาก</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.43 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 81.74 รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 14

**ตารางที่ 14** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	5 (21.74)	15 (65.22)	3 (13.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (81.74)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะอาด รวดเร็ว	4 (17.39)	15 (65.22)	4 (17.39)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	5 (21.74)	13 (56.52)	5 (21.74)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม และการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	4 (17.39)	15 (65.22)	4 (17.39)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
<b>รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>4.02 (80.43)</b>	<b>มาก</b>

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.65 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่อง ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ, เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 76.52 รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 76.52 รายละเอียดดังตารางที่ 15



**ตารางที่ 15** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	2 (8.70)	16 (69.57)	4 (17.39)	1 (4.35)	0 (0.00)	3.83 (76.52)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงาน อิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ	2 (8.70)	16 (69.57)	4 (17.39)	1 (4.35)	0 (0.00)	3.83 (76.52)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	3 (13.04)	12 (52.17)	6 (26.09)	2 (8.70)	0 (0.00)	3.70 (73.91)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>3.78 (75.65)</b>	<b>มาก</b>

4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ 76.52 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็น ร้อยละ 78.26 รองลงมาคือ เรื่องได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 76.52 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 74.78 รายละเอียดดังตารางที่ 16

**ตารางที่ 16** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	2 (8.70)	14 (60.87)	6 (26.09)	1 (4.35)	0 (0.00)	3.74 (74.78)	มาก
ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	3 (13.04)	13 (56.52)	7 (30.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (76.52)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	3 (13.04)	15 (65.22)	5 (21.74)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (78.26)	มาก
<b>รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>						<b>3.83 (76.52)</b>	<b>มาก</b>

#### ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการให้เป็นระบบ แจ่มข้อมูลให้ชัดเจน เพื่อให้พื้นที่ทำงานรอบเดียว ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา
2. ความชัดเจนในแนวทางที่ให้ดำเนินการจัดทำคำขอ บางประเด็นไม่ชัดเจนยากต่อการประสานงานและดำเนินการ เงื่อนไขการดำเนินงานบางประการตีความไม่ตรงกัน ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

#### **2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาสถานการณ์บริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)**

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.44 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 81.68 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.00 รายละเอียดดังตารางที่ 17

**ตารางที่ 17** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service) ในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.95 (79.00)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.10 (82.00)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95 (79.02)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.08 (81.68)	มาก
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.02 (80.44)</b>	<b>มาก</b>

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง การพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.21 รองลงมาคือ เรื่องการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย, เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 78.95 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.89 รายละเอียดดังตารางที่ 18

**ตารางที่ 18** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	23 (24.21)	53 (55.79)	17 (17.89)	1 (1.05)	1 (1.05)	4.01 (80.21)	มาก
การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	24 (25.26)	45 (47.37)	24 (25.26)	1 (1.05)	1 (1.05)	3.95 (78.95)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม	18 (18.95)	52 (54.74)	22 (23.16)	3 (3.16)	0 (0.00)	3.89 (77.89)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจ ง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อมูล	22 (23.16)	49 (51.58)	22 (23.16)	1 (1.05)	1 (1.05)	3.95 (78.95)	มาก
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						3.95 (79.00)	มาก

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง การพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง  
สาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็น  
ร้อยละ 82.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 83.16  
รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม  
และการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 81.68 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด  
คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 81.47 รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร	28 (29.47)	55 (57.89)	11 (11.58)	1 (1.05)	0 (0.00)	4.16 (83.16)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	28 (29.47)	47 (49.47)	19 (20.00)	1 (1.05)	0 (0.00)	4.07 (81.47)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	30 (31.58)	44 (46.32)	20 (21.05)	1 (1.05)	0 (0.00)	4.08 (81.68)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามและการให้	30 (31.58)	46 (48.42)	17 (17.89)	1 (1.05)	1 (1.05)	4.08 (81.68)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้องครบถ้วน น่าเชื่อถือ							
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.10 (82.00)	มาก

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง การพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 79.02 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 80.21 รองลงมาคือเรื่องความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 78.95 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 77.89 รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	24 (25.26)	48 (50.53)	18 (18.95)	4 (4.21)	1 (1.05)	3.95 (78.95)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงาน	27 (28.42)	47 (49.47)	17 (17.89)	3 (3.16)	1 (1.05)	4.01 (80.21)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
อิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ							
มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	23 (24.21)	46 (48.42)	21 (22.11)	3 (3.16)	2 (2.11)	3.89 (77.89)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>3.95 (79.02)</b>	<b>มาก</b>

4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง การพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.68 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 82.53 รองลงมาคือ เรื่อง ได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 82.11 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 80.42 รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพัฒนาสถานการบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	23 (24.21)	53 (55.79)	17 (17.89)	2 (2.11)	0 (0.00)	4.02 (80.42)	มาก
ได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	29 (30.53)	47 (49.47)	19 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11 (82.11)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	29 (30.53)	49 (51.58)	17 (17.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (82.53)	มาก
<b>รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>						<b>4.08 (81.68)</b>	<b>มาก</b>

## ข้อเสนอแนะ

1. เปิดบริการ คลินิกเฉพาะทางนอกเวลาให้ครบทุกสาขา
2. เพิ่มช่องทางเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น
3. โรงพยาบาลพัฒนาขยายระบบการให้บริการ บางช่วงอาจทำให้การรับบริการล่าช้า ควรมีเจ้าหน้าที่
4. การพุดจาในการให้บริการ
5. ให้ข้อมูลเป็นระยะ เพื่อความเข้าใจในบริการอย่างถูกต้อง
6. เพิ่มเครื่องมือทางการแพทย์
7. ควรปรับปรุงการให้บริการทุกระดับประทับใจเท่าเทียมกันทุกคน

### 2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.09 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.44 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 75.83 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.88 รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุขในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.92 (78.44)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	3.59 (71.88)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71 (74.17)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.79 (75.83)	มาก
รวมทุกด้าน	3.75 (75.09)	มาก

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.44 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม, การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย, ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาคือ เรื่องเอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 77.50 รายละเอียดดังตารางที่ 23



ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุป ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ เหมาะสม	3 (11.05)	9 (55.80)	4 (30.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (78.75)	มาก
การให้ข้อมูล/ รายละเอียดชัดเจนและ เข้าใจง่าย	4 (12.26)	7 (52.16)	5 (32.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (78.75)	มาก
ระยะเวลาในการ ให้บริการเหมาะสม	3 (11.05)	9 (50.13)	4 (34.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (78.75)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์ม เข้าใจง่ายและสะดวกใน การกรอกข้อมูล	3 (11.19)	8 (53.91)	5 (32.21)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88 (77.50)	มาก
<b>รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>3.92 (78.44)</b>	<b>มาก</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 71.88 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 71.25 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 68.75 รายละเอียดดังตารางที่ 24

**ตารางที่ 24** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข  
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	2 (12.50)	7 (43.75)	7 (43.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.69 (73.75)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะอาด รวดเร็ว	1 (6.25)	6 (37.50)	8 (50.00)	1 (6.25)	0 (0.00)	3.44 (68.75)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	1 (6.25)	7 (43.75)	8 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.56 (71.25)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามและการให้ ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	2 (12.50)	7 (43.75)	7 (43.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.69 (73.75)	มาก
<b>รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>3.59 (71.88)</b>	<b>มาก</b>

**3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข**

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 74.17 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือเรื่อง มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 72.50 รายละเอียดดังตารางที่ 25

**ตารางที่ 25** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมลล์ ฯลฯ	1 (6.25)	10 (62.50)	5 (31.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75 (75.00)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ	0 (0.00)	12 (75.00)	4 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75 (75.00)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลล์ส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ	1 (6.25)	8 (50.00)	7 (43.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.63 (72.50)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>3.71 (74.17)</b>	<b>มาก</b>

4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.83 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์, ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 76.25 รองลงมาคือ เรื่อง ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 75.00 รายละเอียดดังตารางที่ 26

**ตารางที่ 26** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	1 (6.25)	10 (62.50)	5 (31.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75 (75.00)	มาก
ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ่ม ประโยชน์	2 (12.50)	9 (56.25)	5 (31.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81 (76.25)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับ จากการบริการของหน่วยงาน	2 (12.50)	9 (56.25)	5 (31.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81 (76.25)	มาก
<b>รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>						<b>3.79 (75.83)</b>	<b>มาก</b>

**ข้อเสนอแนะ**

1. เสนอให้ทำระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์และเวชภัณฑ์มีไซยา ระดับประเทศ ลักษณะคล้าย Amazon Shopee Lazada โดยสิ่งที่คาดหวัง

- ผู้ขายอัปเดตราคา หรือ ช่วงราคาตามปริมาณการซื้อ รวมถึงคุณภาพสินค้าไว้ในระบบ
- ผู้ซื้อดูข้อมูล เปรียบเทียบคุณภาพ ราคา และสามารถรีวิวคุณภาพจากการใช้จริงที่หน้างาน
- ส่วนกลางมีฐานข้อมูลราคา คุณภาพ ระดับประเทศ ทั้งด้านยาและเวชภัณฑ์มีไซยาที่ซื้อขายกันจริงในท้องตลาด โดยจะเป็นฐานข้อมูลที่ใหญ่ที่สุด สามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ ได้ (แนวคิดนี้พัฒนาต่อยอดจากข้อเสนอเพื่อพัฒนาประเทศของ TDRI พ.ศ. 2545 หัวข้อ Electronic shopping)

**2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข**

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.29 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 86.33 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.25 รายละเอียดดังตารางที่ 27

**ตารางที่ 27** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.16 (83.25)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.40 (88.00)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17 (83.33)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.32 (86.33)	มาก
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.26</b> <b>(85.29)</b>	<b>มาก</b>

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.25 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม, การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83.00 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องเอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 82.00 รายละเอียดดังตารางที่ 28

**ตารางที่ 28** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4 (20.00)	16 (80.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (84.00)	มาก
การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	5 (25.00)	14 (70.00)	1 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (84.00)	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	5 (25.00)	13 (65.00)	2 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (83.00)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจ ง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อมูล	3 (15.00)	16 (80.00)	1 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (82.00)	มาก
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						4.16 (83.25)	มาก

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์  
พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็น  
ร้อยละ 80.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย  
ความสะดวก รวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อ  
ซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 88.00 รายละเอียดดังตารางที่ 29  
ตารางที่ 29 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้  
กระทรวงสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	9 (45.00)	10 (50.00)	1 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (88.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวก รวดเร็ว	9 (45.00)	10 (50.00)	1 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (88.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	9 (45.00)	10 (50.00)	1 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (88.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม และการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	10 (50.00)	8 (40.00)	2 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (88.00)	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.40 (88.00)	มาก

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้

#### กระทรวงสาธารณสุข

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.33 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 83.00 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 81.00 รายละเอียดดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	8 (40.00)	10 (50.00)	2 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (86.00)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ	4 (20.00)	13 (65.00)	3 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (81.00)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	5 (25.00)	13 (65.00)	2 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (83.00)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.17 (83.33)</b>	<b>มาก</b>



**4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข**

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.33 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ เรื่องได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์, ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รายละเอียดดังตารางที่ 31

**ตารางที่ 31 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม**

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับการที่ตรงตาม ความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	8 (40.00)	11 (55.00)	1 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (87.00)	มาก
ได้รับการที่มีความ คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	7 (35.00)	12 (60.00)	1 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (86.00)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	7 (35.00)	12 (60.00)	1 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (86.00)	มาก
<b>รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>						<b>4.32 (86.33)</b>	<b>มาก</b>

**ข้อเสนอแนะ**

- พัฒนาทักษะการสื่อสาร การสร้างความไว้วางใจ การประเมินและการช่วยเหลือเบื้องต้นทางจิตใจ เช่น ปฐมพยาบาลทางใจ ระบบควรพัฒนาการสร้างบุคลากรในการทำงาน และการดูแลระบบให้ต่อเนื่อง
- ระยะเวลาการรอคอยที่นาน เฉกเช่นเดียวกับ โรงพยาบาลภาครัฐขนาดใหญ่ เช่น การรอรับยา รอรับการตรวจ เป็นต้น

**2.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ**

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.48 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.67 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ ในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.08 (81.67)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.00 (80.00)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00 (80.00)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.00 (80.00)	มาก
รวมทุกด้าน	4.02 (80.48)	มาก

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 74.67 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็น ร้อยละ 86.67 รองลงมาคือ เรื่องการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม, การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย, เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	1 (33.33)	2 (66.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (86.67)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						4.08 (81.67)	มาก

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุป ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.00 (80.00)	มาก

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ อีเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสือ อีเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
โปรแกรม ระบบรายงาน อิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ							
มีช่องทางให้แสดงความ คิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						4.00 (80.00)	<b>มาก</b>

#### 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด, ได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์, ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
ได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
<b>รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>						<b>4.00 (80.00)</b>	<b>มาก</b>

## 2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.23 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.18 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 76.97 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.09 รายละเอียดดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน ในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.70 (74.09)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	3.91 (78.18)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79 (75.76)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.85 (76.97)	มาก
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.81 (76.23)</b>	<b>มาก</b>

### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 74.09 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 76.36 รองลงมาคือ เรื่องการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 74.55 สำหรับเรื่องที่มีความ

พึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย, เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 72.73 รายละเอียดดังตารางที่ 38

**ตารางที่ 38** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	1 (9.09)	6 (54.55)	4 (36.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73 (74.55)	มาก
การให้ข้อมูล/ รายละเอียดชัดเจนและ เข้าใจง่าย	1 (9.09)	5 (45.45)	5 (45.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.64 (72.73)	มาก
ระยะเวลาในการ ให้บริการเหมาะสม	2 (18.18)	5 (45.45)	4 (36.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (76.36)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจ ง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อมูล	1 (9.09)	5 (45.45)	5 (45.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.64 (72.73)	มาก
<b>รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>3.70 (74.09)</b>	<b>มาก</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.18 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.18 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 76.36 รายละเอียดดังตารางที่ 39

**ตารางที่ 39** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3 (27.27)	5 (45.45)	3 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	1 (9.09)	8 (72.73)	2 (18.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (78.18)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	2 (18.18)	6 (54.55)	3 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (78.18)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	2 (18.18)	5 (45.45)	4 (36.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (76.36)	มาก
<b>รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>3.91 (78.18)</b>	<b>มาก</b>

**3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน**

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.76 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 76.36 รองลงมาคือเรื่องมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 74.55 รายละเอียดดังตารางที่ 40



**ตารางที่ 40** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	1 (9.09)	7 (63.64)	3 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (76.36)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ	1 (9.09)	7 (63.64)	3 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (76.36)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	1 (9.09)	6 (54.55)	4 (36.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73 (74.55)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>3.79 (75.76)</b>	<b>มาก</b>

**4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน**

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.97 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 78.18 รองลงมาคือ เรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด, ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 76.36 รายละเอียดดังตารางที่ 41

**ตารางที่ 41 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม**

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด	1 (9.09)	7 (63.64)	3 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (76.36)	มาก
ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ่ม ประโยชน์	1 (9.09)	7 (63.64)	3 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (76.36)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน	2 (18.18)	6 (54.55)	3 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (78.18)	มาก
<b>รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>						<b>3.81 (76.23)</b>	<b>มาก</b>

**ข้อเสนอแนะ**

1. ให้เพิ่มข้อมูลผลงานบริการผู้ป่วยนอก ในหน้าเว็บ CMI@MOPH เนื่องจากจะได้มีฐานข้อมูลแหล่งเดียวที่สมบูรณ์ ซึ่งขณะนี้ไม่สามารถที่จะดูข้อมูลจากแหล่งไหนได้ ที่เป็นปัจจุบันที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเมื่อได้เทียบข้อมูลจาก 3 ฐาน CMI HDC HFO(กองเศรษฐกิจ ก็ไม่ตรงกัน) ซึ่งต่างกันมากๆ จึงขอเสนอให้เพิ่มข้อมูลผู้ป่วยนอกเพื่อเป็นประโยชน์ต่อพื้นที่ในการบริหารจัดการข้อมูลให้ถูกต้องขอบคุณล่วงหน้า

2. แอ้อัด ควรมีการขยายตึกเพิ่ม

**2.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562**

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.91 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.26 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 83.58 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 81.61 รายละเอียดดังตารางที่ 42

**ตารางที่ 42** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 ในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.10 (82.05)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.21 (84.26)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08 (81.61)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.18 (83.58)	มาก
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.15 (82.91)</b>	<b>มาก</b>

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.05 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 82.42 รองลงมาคือ เรื่องเอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 82.28 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 81.34 รายละเอียดดังตารางที่ 43

**ตารางที่ 43** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	41 (27.52)	84 (56.38)	23 (15.44)	1 (0.67)	0 (0.00)	4.11 (82.15)	มาก
การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	44 (29.53)	81 (54.36)	22 (14.77)	2 (1.34)	0 (0.00)	4.12 (82.42)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระยะเวลาในการ ให้บริการเหมาะสม	41 (27.52)	81 (54.36)	23 (15.44)	4 (2.68)	0 (0.00)	4.07 (81.34)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจ ง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อมูล	41 (27.52)	85 (57.05)	22 (14.77)	1 (0.67)	0 (0.00)	4.11 (82.28)	มาก
<b>รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.10 (82.05)</b>	<b>มาก</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.26 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.83 รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 83.89 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 83.49 รายละเอียดดังตารางที่ 44

**ตารางที่ 44** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุป ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	56 (37.58)	74 (49.66)	18 (12.08)	1 (0.67)	0 (0.00)	4.24 (84.83)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวก รวดเร็ว	49 (32.89)	80 (53.69)	17 (11.41)	3 (2.01)	0 (0.00)	4.17 (83.49)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	56 (37.58)	75 (50.34)	16 (10.74)	2 (1.34)	0 (0.00)	4.24 (84.83)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	52 (34.90)	76 (51.01)	19 (12.75)	2 (1.34)	0 (0.00)	4.19 (83.89)	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.21 (84.26)	มาก

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.61 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส์ ส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 82.68 รองลงมาคือ เรื่องความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 81.34 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 80.81 รายละเอียดดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	36 (24.16)	89 (59.73)	22 (14.77)	2 (1.34)	0 (0.00)	4.07 (81.34)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น	36 (24.16)	87 (58.39)	22 (14.77)	4 (2.68)	0 (0.00)	4.04 (80.81)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
โปรแกรม ระบบรายงาน อิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ							
มีช่องทางให้แสดงความ คิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	42 (28.19)	88 (59.06)	16 (10.74)	3 (2.01)	0 (0.00)	4.13 (82.68)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.08 (81.61)</b>	<b>มาก</b>

4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.91 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 83.76 รองลงมาคือ เรื่องได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 83.62 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 83.36 รายละเอียดดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับการที่ตรงตามความ ต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ ผิดพลาด	50 (33.56)	77 (51.68)	19 (12.75)	3 (2.01)	0 (0.00)	4.17 (83.36)	มาก
ได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	49 (32.89)	82 (55.03)	15 (10.07)	3 (2.01)	0 (0.00)	4.19 (83.76)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับ จากการบริการของหน่วยงาน	48 (32.21)	83 (57.45)	15 (10.07)	3 (2.01)	0 (0.00)	4.18 (83.62)	มาก
<b>รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>						<b>4.15 (82.91)</b>	<b>มาก</b>

### ข้อเสนอแนะ

1. รายการที่เบิกได้ในแต่ละหมวด ควรจะมีรหัสเบิกจากกองทุนต่างๆ ไปด้วยเช่น รหัสเบิกกรมบัญชีกลาง 5 หลัก เป็นต้น
2. ควรมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและทั่วถึง

### 2.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมีนិธิสัญญารักษ์(การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 80.00 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 78.67 รายละเอียดดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมีนิธิสัญญารักษ์ (การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน) ในภาพรวม

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.00 (80.00)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.05 (81.00)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93 (78.67)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.00 (80.00)	มาก
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.00 (80.00)</b>	<b>มาก</b>

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง การบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด และสารเสพติด การดำเนินงานมินิธัญญารักษ์(การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม, การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย, ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม, เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด และสารเสพติด การดำเนินงานมินิธัญญารักษ์ (การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
การให้ข้อมูล/รายละเอียด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจ ง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อมูล	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						4.00 (80.00)	มาก

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง การบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมินิธัญญารักษ์(การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 49



**ตารางที่ 49** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด และสารเสพติด การดำเนินงานมีนิติคุณารักษ์ (การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	1 (20.00)	4 (80.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (84.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะอาด รวดเร็ว	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม และการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
<b>รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>4.05 (81.00)</b>	<b>มาก</b>

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง การบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมีนิติคุณารักษ์(การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.67 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลส์ส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 80.00 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น โลงน เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมลล์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 72.00 รายละเอียดดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมีนิจญญารักษ์ (การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	1 (20.00)	2 (40.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	3.60 (72.00)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	1 (20.00)	4 (80.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (84.00)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>3.93 (78.67)</b>	<b>มาก</b>

4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เรื่อง การบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมีนิจญญารักษ์(การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด, ได้รับการที่มีคุณค่า คำนึงประโยชน์, ความพึงพอใจโดยรวมที่รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมีนิชัญญารักษ์ (การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม						4.00 (80.00)	มาก

➤ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการ

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม

พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 74.29 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 78.67 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 76.00 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.00 รายละเอียดดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.45 (69.00)	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	3.75 (75.00)	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.80 (76.00)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.93 (78.67)	มาก
รวมทุกด้าน	3.73 (74.29)	มาก

## 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 69.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม, การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย, ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 68.00 รายละเอียดดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	0 (00.00)	2 (40.00)	3 (60.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.40 (68.00)	ปานกลาง
การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	0 (00.00)	2 (40.00)	3 (60.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.40 (68.00)	ปานกลาง
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	0 (00.00)	2 (40.00)	3 (60.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.40 (68.00)	ปานกลาง
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	0 (00.00)	3 (60.00)	2 (40.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.60 (70.00)	มาก
<b>รวมด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>3.45 (69.00)</b>	<b>มาก</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 76.00 รายละเอียดดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	0 (00.00)	4 (80.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (76.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวกรวดเร็ว	0 (00.00)	4 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (76.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	0 (00.00)	4 (80.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (76.00)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม และการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	0 (00.00)	3 (60.00)	2 (40.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.60 (72.00)	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						3.75 (75.00)	มาก

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมลล์ส่วนกลาง เว็บไซต์(กระดานสนทนา) ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 76.00 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น โลก เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีเมลล์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 72.00 รายละเอียดดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	จำนวน (คน), ร้อยละ (%)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความหลากหลายของช่องทางอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ฯลฯ	0 (00.00)	3 (60.00)	2 (40.00)	0 (00.00)	0 (0.00)	3.60 (72.00)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เช่น โปรแกรม ระบบรายงาน อิเล็กทรอนิกส์ คู่มือ E-book ฯลฯ	0 (00.00)	4 (80.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (76.00)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล ส่วนกลาง เว็บไซต์ (กระดานสนทนา) ฯลฯ	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>3.80 (76.00)</b>	<b>มาก</b>

#### 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการที่มีความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์, ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 76.00 รายละเอียดดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (คน), ร้อยละ (%)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	0 (20.00)	4 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (76.00)	มาก
ได้รับบริการที่มีความ คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่ ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (80.00)	มาก
รวมด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม						3.93 (78.67)	มาก

# ภาคผนวก ก

รายชื่อหน่วยงานผู้รับบริการที่สำรวจความพึงพอใจฯ



ภาคผนวก ก

รายชื่อหน่วยงานผู้รับบริการที่สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกอง  
บริหารการสาธารณสุข ของประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
<p>1. การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สธ. (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ)</p>	<p>- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 55 จังหวัด</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์</li> <li>2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร</li> <li>3. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี</li> <li>4. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา</li> <li>5. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท จังหวัดชัยนาท</li> <li>6. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร จังหวัดชุมพร</li> <li>7. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง จังหวัดตรัง</li> <li>8. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด จังหวัดตราด</li> <li>9. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก จังหวัดนครนายก</li> <li>10. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม จังหวัดนครปฐม</li> <li>11. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม</li> <li>12. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>13. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์</li> <li>14. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส</li> <li>15. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน จังหวัดน่าน</li> <li>16. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ</li> <li>17. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์</li> <li>18. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี</li> <li>19. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์</li> <li>20. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา</li> <li>21. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จังหวัดพังงา</li> <li>22. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง จังหวัดพัทลุง</li> <li>23. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จังหวัดพิจิตร</li> <li>24. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก</li> <li>25. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี</li> <li>26. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ จังหวัดแพร่</li> <li>27. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต</li> </ol>

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	<p>28. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม</p> <p>29. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร</p> <p>30. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร</p> <p>31. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด</p> <p>32. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง จังหวัดระนอง</p> <p>33. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง จังหวัดระยอง</p> <p>34. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี จังหวัดราชบุรี</p> <p>35. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จังหวัดลพบุรี</p> <p>36. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน จังหวัดลำพูน</p> <p>37. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย จังหวัดเลย</p> <p>38. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ</p> <p>39. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร</p> <p>40. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา จังหวัดสงขลา</p> <p>41. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล จังหวัดสตูล</p> <p>42. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม</p> <p>43. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร</p> <p>44. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว</p> <p>45. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี จังหวัดสระบุรี</p> <p>46. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี</p> <p>47. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย</p> <p>48. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี</p> <p>49. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p> <p>50. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู</p> <p>51. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง</p> <p>52. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ</p> <p>53. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี</p> <p>54. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี</p> <p>55. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี</p> <p><b>- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 228 แห่ง</b></p> <p>1. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่</p> <p>2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี</p> <p>3. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี</p>

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	4. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี 5. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี 6. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร 7. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร 8. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น 9. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น 10. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 11. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 12. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น 13. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล จังหวัดขอนแก่น 14. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น 15. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 16. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น 17. สำนักงานสาธารณสุขอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น 18. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี 19. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา 20. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอราชสาส์น จังหวัดฉะเชิงเทรา 21. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี 22. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 23. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 24. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท 25. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท 26. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท 27. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท 28. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท 29. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท 30. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท 31. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท 32. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร 33. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 34. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร 35. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอละแม จังหวัดชุมพร

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	<p>36. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>37. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด</p> <p>38. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด</p> <p>39. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด</p> <p>40. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก</p> <p>41. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม</p> <p>42. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม</p> <p>43. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม</p> <p>44. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม</p> <p>45. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม</p> <p>46. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม</p> <p>47. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม</p> <p>48. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช</p> <p>49. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>50. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>51. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชุมตาบง จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>52. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>53. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>54. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>55. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>56. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>57. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่เปิน จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>58. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่वंงศ์ จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>59. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>60. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์</p> <p>61. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี</p> <p>62. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะนะ จังหวัดนราธิวาส</p> <p>63. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส</p> <p>64. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส</p> <p>65. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส</p> <p>66. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส</p>

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	<p>67. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส</p> <p>68. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส</p> <p>69. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสือคีริน จังหวัดนราธิวาส</p> <p>70. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสุโหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส</p> <p>71. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสุโหงปาตี จังหวัดนราธิวาส</p> <p>72. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงกลาง จังหวัดน่าน</p> <p>73. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ</p> <p>74. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ</p> <p>75. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ</p> <p>76. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ</p> <p>77. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ</p> <p>78. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์</p> <p>79. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์</p> <p>80. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์</p> <p>81. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี</p> <p>82. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์</p> <p>83. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์</p> <p>84. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์</p> <p>85. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี</p> <p>86. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี</p> <p>87. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี</p> <p>88. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี</p> <p>89. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานี</p> <p>90. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี</p> <p>91. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี</p> <p>92. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี</p> <p>93. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี</p> <p>94. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจุน จังหวัดพะเยา</p> <p>95. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด จังหวัดพังงา</p>

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	96. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา 97. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา 98. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง 99. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 100. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง 101. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง 102. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง 103. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง 104. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง 105. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง 106. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง 107. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร 108. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร 109. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร 110. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร 111. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร 112. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร 113. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร 114. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร 115. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก 116. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก 117. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก 118. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก 119. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 120. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก 121. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี 122. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ 123. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต 124. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร 125. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร 126. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร 127. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหว้านใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร 128. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	129. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร 130. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร 131. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร 132. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร 133. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร 134. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร 135. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 136. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร 137. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนมทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 138. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด 139. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง 140. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง 141. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง 142. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง 143. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง 144. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี 145. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี 146. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี 147. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี 148. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี 149. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี 150. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี 151. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี 152. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 153. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย 154. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย 155. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ 156. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ 157. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ 158. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล 159. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล 160. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางป้อ จังหวัดสมุทรปราการ



เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	<p>161. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ</p> <p>162. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ</p> <p>163. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม</p> <p>164. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร</p> <p>165. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร</p> <p>166. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว</p> <p>167. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี</p> <p>168. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี</p> <p>169. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี</p> <p>170. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย</p> <p>171. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย</p> <p>172. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย</p> <p>173. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย</p> <p>174. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย</p> <p>175. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย</p> <p>176. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี</p> <p>177. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี</p> <p>178. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี</p> <p>179. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี</p> <p>180. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี</p> <p>181. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p> <p>182. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p> <p>183. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p> <p>184. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p> <p>185. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p>



เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	186. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 187. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู 188. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู 189. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง 190. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงสามพัน จังหวัดอำนาจเจริญ 191. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ 192. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ 193. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสนางนิคม จังหวัดอำนาจเจริญ 194. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี 195. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี 196. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี 197. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 198. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี 199. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิษฐ์ 200. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิษฐ์ 201. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าปลา จังหวัดอุดรดิษฐ์ 202. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอน้ำปาด จังหวัดอุดรดิษฐ์ 203. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรดิษฐ์ 204. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิชัย จังหวัดอุดรดิษฐ์ 205. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากท่า จังหวัดอุดรดิษฐ์ 206. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอุดรดิษฐ์ จังหวัดอุดรดิษฐ์ 207. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอถ้ำเสือ จังหวัดอุดรดิษฐ์ 208. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี 209. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี 210. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี 211. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี 212. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสว่างอารมณ์ จังหวัดอุทัยธานี 213. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	214. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี 215. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี 216. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี 217. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี 218. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี 219. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 220. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี 221. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี 222. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี 223. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี 224. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี 225. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี 226. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี 227. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี 228. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี
<b>โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ชาวต่างชาติ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สาธารณสุขจังหวัด 32 จังหวัด</li> <li>1. สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่</li> <li>2. สาธารณสุขจังหวัดน่าน</li> <li>3. สาธารณสุขจังหวัดพะเยา</li> <li>4. สาธารณสุขจังหวัดตาก</li> <li>5. สาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย</li> <li>6. สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์</li> <li>7. สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา</li> <li>8. สาธารณสุขจังหวัดสระบุรี</li> <li>9. สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี</li> <li>10. สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี</li> <li>11. สาธารณสุขจังหวัดระยอง</li> <li>12. สาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี</li> <li>13. สาธารณสุขจังหวัดตราด</li> <li>14. สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว</li> <li>15. สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น</li> <li>16. สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม</li> <li>17. สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด</li> </ul>

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	18. สาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ 19. สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี 20. สาธารณสุขจังหวัดเลย 21. สาธารณสุขจังหวัดหนองคาย 22. สาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ 23. สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา 24. สาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ 25. สาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ 26. สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี 27. สาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร 28. สาธารณสุขจังหวัดกระบี่ 29. สาธารณสุขจังหวัดพังงา 30. สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต 31. สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี 32. สาธารณสุขจังหวัดสตูล - โรงพยาบาลศูนย์ 14 แห่ง 1. โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ 2. โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ 3. โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4. โรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี 5. โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี 6. โรงพยาบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 7. โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 8. โรงพยาบาลอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 9. โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 10. โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 11. โรงพยาบาลสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 12. โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี 13. โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	<p>14. โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี - โรงพยาบาลทั่วไป 33 แห่ง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. โรงพยาบาลน่าน จังหวัดน่าน</li> <li>2. โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา</li> <li>3. โรงพยาบาลเชียงคำ จังหวัดพะเยา</li> <li>4. โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดตาก</li> <li>5. โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก</li> <li>6. โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย</li> <li>7. โรงพยาบาลศรีสังวรสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย</li> <li>8. โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี</li> <li>9. โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา จังหวัดกาญจนบุรี</li> <li>10. โรงพยาบาลมะการักษ์ จังหวัดกาญจนบุรี</li> <li>11. โรงพยาบาลบางละมุง จังหวัดชลบุรี</li> <li>12. โรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี</li> <li>13. โรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด</li> <li>14. โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรม ราชกุมารี ระยอง จังหวัดระยอง</li> <li>15. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว</li> <li>16. โรงพยาบาลอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว</li> <li>17. โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์</li> <li>18. โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น</li> <li>19. โรงพยาบาลชุมแพ จังหวัดขอนแก่น</li> <li>20. โรงพยาบาลมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม</li> <li>21. โรงพยาบาลบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ</li> <li>22. โรงพยาบาลหนองคาย จังหวัดหนองคาย</li> <li>23. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย</li> <li>24. โรงพยาบาลนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์</li> <li>25. โรงพยาบาลปราสาท จังหวัดสุรินทร์</li> <li>26. โรงพยาบาลมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร</li> <li>27. โรงพยาบาลวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี</li> <li>28. โรงพยาบาล๕๐ พรรษา มหาวิชราलगรณ จังหวัดอุบลราชธานี</li> </ol>

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	29. โรงพยาบาลกระบี่ จังหวัดกระบี่ 30. โรงพยาบาลพังงา จังหวัดพังงา 31. โรงพยาบาลตะกั่วป่า จังหวัดพังงา 32. โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 33. โรงพยาบาลสตูล จังหวัดสตูล
ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วย บริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562	โรงพยาบาลสังกัดกรม (กรมการแพทย์ กรมอนามัย กรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต กรมพัฒนาการแพทย์ไทยและการแพทย์ทางเลือก) จำนวน 63 แห่ง 1. โรงพยาบาลเลิดสิน กรมการแพทย์ 2. โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กรมการแพทย์ 3. โรงพยาบาลสงฆ์ กรมการแพทย์ 4. โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ 5. โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์(วัดไร่ขิง) กรมการแพทย์ 6. โรงพยาบาลมะเร็งอุดรธานี กรมการแพทย์ 7. โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ กรมการแพทย์ 8. โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง กรมการแพทย์ 9. โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง กรมการแพทย์ 10. โรงพยาบาลมะเร็งชลบุรี กรมการแพทย์ 11. โรงพยาบาลอภัยภูรค์เชียงใหม่ กรมการแพทย์ 12. โรงพยาบาลอภัยภูรค์สงขลา กรมการแพทย์ 13. โรงพยาบาลอภัยภูรค์ปัตตานี กรมการแพทย์ 14. โรงพยาบาลอภัยภูรค์ขอนแก่น กรมการแพทย์ 15. โรงพยาบาลอภัยภูรค์แม่ฮ่องสอน กรมการแพทย์ 16. โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี กรมการแพทย์ 17. โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี กรมการแพทย์ 18. โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี กรมการแพทย์ 19. โรงพยาบาลมหาชิรลางกรณธัญบุรี กรมการแพทย์ 20. โรงพยาบาลอภัยภูรค์อุดรธานี กรมการแพทย์ 21. โรงพยาบาลเวชชารักษ์ ลำปาง กรมการแพทย์ 22. โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสานด้านมะเร็ง สกลนคร อโรคยศาล วัดคำประมง กรมพัฒนาการแพทย์ไทยและ การแพทย์ทางเลือก

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	<p>23. โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน กรมพัฒนาการแพทย์ไทยและการแพทย์ทางเลือก</p> <p>24. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>25. โรงพยาบาลศรีธัญญา กรมสุขภาพจิต</p> <p>26. โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>27. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>28. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>29. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>30. โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต</p> <p>31. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>32. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>33. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>34. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>35. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต</p> <p>36. โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก กรมสุขภาพจิต</p> <p>37. ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ กรมอนามัย</p> <p>38. ศูนย์อนามัยที่ 2 พิษณุโลก กรมอนามัย</p> <p>39. ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ กรมอนามัย</p> <p>40. ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี กรมอนามัย</p> <p>41. ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี กรมอนามัย</p> <p>42. ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี กรมอนามัย</p> <p>43. ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น กรมอนามัย</p> <p>44. ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี กรมอนามัย</p> <p>45. ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา กรมอนามัย</p> <p>46. ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี กรมอนามัย</p> <p>47. ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช กรมอนามัย</p> <p>48. ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา กรมอนามัย</p> <p>49. สถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์</p> <p>50. สถาบันโรคผิวหนัง กรมการแพทย์</p> <p>51. สถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรมการแพทย์</p> <p>52. สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์</p> <p>53. สถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแห่งชาติบรมราชชนนี กรมการแพทย์</p>

เรื่อง	หน่วยงานผู้รับบริการ
	54. สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ กรมการแพทย์ 55. สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ 56. สถาบันราชประชาสมาสัย กรมควบคุมโรค 57. สถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค 58. สถาบันวิจัยการแพทย์แผนไทย กรมพัฒนาการแพทย์ไทยและ การแพทย์ทางเลือก 59. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต 60. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา กรมสุขภาพจิต 61. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ กรมสุขภาพจิต 62. สถาบันราชานุกูล กรมสุขภาพจิต 63. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต

ภาคผนวก ข



ภาคผนวก ข

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองบริหารการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

➤ ผู้รับบริการ

1. ภาพรวมของผู้รับบริการ

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 480 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.33) อายุ 30 - 39 ปี (ร้อยละ 31.25) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.17) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	128	26.67
หญิง	352	73.33
<b>รวม</b>	<b>480</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	69	14.38
30 - 39 ปี	150	31.25
40 - 49 ปี	114	23.75
50 - 59 ปี	137	28.54
60 ปีขึ้นไป	10	2.08
<b>รวม</b>	<b>480</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	19	3.96
ปวช.	7	1.46
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	15	3.13
ปริญญาตรี	308	64.17
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	131	27.29
<b>รวม</b>	<b>480</b>	<b>100.00</b>

## 2. กระบวนการบริหารงานสารบรรณของกองบริหารการสาธารณสุข

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เพศหญิง (ร้อยละ 81.52) อายุ 30 - 39 ปี (ร้อยละ 41.30) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69.57) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	17	18.42
หญิง	75	81.58
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	18	19.57
30 - 39 ปี	38	41.30
40 - 49 ปี	17	18.48
50 - 59 ปี	18	19.57
60 ปีขึ้นไป	1	1.09
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	1	1.09
ปวช.	2	2.17
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	4	4.35
ปริญญาตรี	64	69.57
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	21	22.83
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>

### 3. การบริหารจัดการงบประมาณส่วนภูมิภาค (การจัดทำคำขอ การจัดสรร การกำกับติดตามผลการเบิกจ่าย งบประมาณ)

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็น เพศชาย (ร้อยละ 68.18) อายุ 30 - 39 ปี (ร้อยละ 48.48) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 77.27) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	21	31.82
หญิง	45	68.18
<b>รวม</b>	<b>66</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	7	10.61
30 - 39 ปี	32	48.48
40 - 49 ปี	13	19.70
50 - 59 ปี	14	21.21
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>66</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	0	0.00
ปวช.	0	0.00
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	51	77.27
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	15	22.73
<b>รวม</b>	<b>66</b>	<b>100.00</b>

4. การบริหารจัดการทรัพยากรงบประมาณ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานภูมิภาค สป.สร. (การจัดทำคำขอ  
การจัดสรร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ)

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.93 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็น  
เพศชาย (ร้อยละ 60.87) อายุ 50 - 59 ปี (ร้อยละ 34.78) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69.57)  
รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	14	60.87
หญิง	9	39.13
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	1	4.35
30 - 39 ปี	6	26.09
40 - 49 ปี	7	30.43
50 - 59 ปี	8	34.78
60 ปีขึ้นไป	1	4.35
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	0	0.00
ปวช.	0	0.00
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	16	69.57
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	7	30.43
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

5. การพัฒนาสถานบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย EMS (Environment, Modernization and Smart Service)

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 70.53) อายุ 30 - 29 ปี (ร้อยละ 27.37) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.32) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	28	29.47
หญิง	67	70.53
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	25	26.32
30 - 39 ปี	26	27.37
40 - 49 ปี	18	18.95
50 - 59 ปี	24	25.26
60 ปีขึ้นไป	2	2.11
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	5	5.26
ปวช.	3	3.16
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	4	4.21
ปริญญาตรี	63	66.32
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	21.05
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100.00</b>

## 6. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.50) อายุ 40 - 49 ปี (ร้อยละ 43.75) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.25) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	6	37.50
หญิง	10	62.50
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	0	0.00
30 - 39 ปี	3	18.75
40 - 49 ปี	7	43.75
50 - 59 ปี	6	37.50
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	0	0.00
ปวช.	0	0.00
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	9	56.25
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	7	43.75
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

## 7. การพัฒนาระบบบริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.19 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 90.00) อายุ 30 - 39 ปี (ร้อยละ 30.00) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.00) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	2	10.00
หญิง	18	90.00
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	5	25.00
30 - 39 ปี	6	30.00
40 - 49 ปี	4	20.00
50 - 59 ปี	5	25.00
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	0	0.00
ปวช.	0	0.00
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	13	65.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	7	35.00
<b>รวม</b>	<b>371</b>	<b>100.00</b>

## 8. โครงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.67) อายุ 30 – 39 ปี, 40 – 49 ปี, 50 - 59 ปี (ร้อยละ 33.33) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.67) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	1	33.33
หญิง	2	66.67
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 – 19 ปี	0	0.00
20 – 29 ปี	0	0.00
30 – 39 ปี	1	33.33
40 – 49 ปี	1	33.33
50 – 59 ปี	1	33.33
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	0	0.00
ปวช.	0	0.00
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	2	66.67
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	33.33
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>



## 9. โปรแกรมวิเคราะห์ศักยภาพการจัดบริการผู้ป่วยใน

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.82) อายุ 50 - 59 ปี (ร้อยละ 45.45) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.73) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	2	18.18
หญิง	9	81.82
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	1	9.09
30 - 39 ปี	2	18.18
40 - 49 ปี	3	27.27
50 - 59 ปี	5	45.45
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	0	0.00
ปวช.	0	0.00
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	8	72.73
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3	27.27
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

10. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 54.18 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.84) อายุ 50 - 59 ปี (ร้อยละ 36.91) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.69) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	36	24.16
หญิง	113	75.84
<b>รวม</b>	<b>149</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	12	8.05
30 - 39 ปี	35	23.49
40 - 49 ปี	41	27.52
50 - 59 ปี	55	36.91
60 ปีขึ้นไป	6	4.03
<b>รวม</b>	<b>149</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	13	8.72
ปวช.	2	1.34
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	7	4.70
ปริญญาตรี	80	53.69
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	47	31.54
<b>รวม</b>	<b>149</b>	<b>100.00</b>

**11. การบริหารจัดการระบบบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและสารเสพติด การดำเนินงานมินิรัฐนาร์กซ์(การบริการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามการดำเนินงาน)**

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.00) อายุ 40 - 49 ปี (ร้อยละ 60.00) จบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า (ร้อยละ 60.00) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	1	20.00
หญิง	4	80.00
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 - 19 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	0	0.00
30 - 39 ปี	1	20.00
40 - 49 ปี	3	60.00
50 - 59 ปี	1	20.00
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	0	0.00
ปวช.	0	0.00
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	2	40.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3	60.00
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

➤ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย


1. ภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย


พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37 ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.00) อายุ 20 – 29 , 40 - 49 ปี (ร้อยละ 40.00) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 80.00) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	1	20.00
หญิง	4	80.00
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
15 – 19 ปี	0	0.00
20 – 29 ปี	2	40.00
30 – 39 ปี	0	0.00
40 – 49 ปี	2	40.00
50 – 59 ปี	1	20.00
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	1	20.00
ปวช.	0	0.00
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	4	80.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>



## กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

 <http://phdb.moph.go.th>

 กบรส. กองบริหารการสาธารณสุข

