

สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของสถาบันการแพทย์ไทย-จีน

สถาบันการแพทย์ไทย-จีน ได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มิติการพัฒนาองค์กร สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยการแบบประเมินฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ 3) ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และ 4) ข้อเสนอแนะปรับปรุงบริการ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระยะเวลาในการประเมินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันการแพทย์ไทย-จีน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วยคำถาม ได้แก่ เพศ และอายุ ดังแสดงในตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ชาย	17	37.78
หญิง	28	62.22
รวม	45	100.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของสถาบันการแพทย์ไทย-จีน เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 66.22 และเพศชาย จำนวน 17คน คิดเป็นร้อยละ 37.78 จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 45 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00
ระหว่าง 30 – 40 ปี	10	22.22
ระหว่าง 41 – 50 ปี	7	15.56
50 ปีขึ้นไป	28	62.22
รวม	45	100.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการของสถาบันการแพทย์ไทย-จีน มีช่วงอายุมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ

(5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด)

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	32 160	9 36	4 12	0 0	0 0	45 208	4.62	92.44
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	33 165	7 28	4 12	1 2	0 0	45 207	4.60	92.00
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน การคำนวณ	31 155	9 36	4 12	1 2	0 0	64 205	4.56	91.11
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน การคำนวณ	29 145	11 44	5 15	0 0	0 0	64 204	4.53	90.67
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน การคำนวณ	30 150	10 40	5 15	0 0	0 0	64 205	4.56	91.11
รวม								4.57	91.47
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	จำนวน การคำนวณ	36 180	4 16	5 15	0 0	0 0	45 211	4.67	93.78

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ค่าร้อยละ ของ คะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	จำนวน การคำนวณ	35 175	5 20	5 15	0 0	0 0	45 210	4.67	93.33
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และ ให้คำแนะนำ	จำนวน การคำนวณ	35 175	6 24	3 9	1 2	0 0	64 210	4.67	93.33
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย ไม่ เลือกปฏิบัติ	จำนวน การคำนวณ	37 185	4 16	4 12	0 0	0 0	64 213	4.73	94.67
รวม								4.69	93.78
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก									
1.สถานที่ตั้งสะดวก ในการเดินทางมารับ บริการ	จำนวน การคำนวณ	32 160	7 28	6 18	0 0	0 0	45 206	4.58	91.56
2.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่ง คอยรับบริการ	จำนวน การคำนวณ	34 170	7 28	2 6	2 4	0 0	45 208	4.62	92.44
3.ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ โดยรวม	จำนวน การคำนวณ	35 175	6 24	4 12	0 0	0 0	45 211	4.69	93.78
4.การจัดสถานที่และ อุปกรณ์มีความเป็น	จำนวน การคำนวณ	36 180	5 20	4 12	0 0	0 0	45 212	4.71	94.22

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
ระเบียบ สดวก ต่อการใช้บริการ									
5.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน การคำนวณ	35 175	6 24	3 9	1 2	0 0	45 210	4.67	93.33
รวม								4.72	93.07
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1.ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์	จำนวน การคำนวณ	35 175	7 28	3 9	0 0	0 0	45 212	4.71	94.22
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ	จำนวน การคำนวณ	36 180	6 24	3 9	0 0	0 0	45 213	4.73	94.67
3.ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	36 180	9 36	0 0	0 0	0 0	45 216	4.80	96.00
รวม								4.74	94.80
รวมทั้งหมด								4.68	93.60

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 4 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.44 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.11 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.67 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.47

หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.67 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ คิดเป็นร้อยละ 93.78 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.33 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.78

หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.22 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 93.78 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.33 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.44 สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.07

หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.67 ความพึงพอใจผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 94.22 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.44

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันการแพทย์ไทย-จีน
คิดเป็นร้อยละ 93.60

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

1. รอนานไปนิด

ส่วนที่ 4 โพรตระบุงข้อเสนอแนะเพิ่มปรับปรุงการบริการ

1. บริการดีมาก