



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ
ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC)
ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ผู้ที่มาขอเปิดร้านขายยา ขอเปิดคลินิก และมาขออย.อาหาร เป็นต้น ตามพ.ร.บ.ดังนี้ ๑. พ.ร.บ.ยา ๒.พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ๓.พ.ร.บ.เครื่องสำอาง ๔.พ.ร.บ.สถานพยาบาล ๕.พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ ๖.พ.ร.บ.อาหาร ๗.พ.ร.บ.ยาเสพติด ๘.พ.ร.บ.วัตถุออกฤทธิ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ถือว่าผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส จะดำเนินการปรับปรุง การดำเนินงาน ในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในอนาคตต่อไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ
(OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจจำนวน ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ ๒ ประเมินกิจกรรมการดำเนินงานด้านการบริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ ประชากรหรือผู้รับบริการที่ใช้บริการของกระบวนการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ส่งมอบให้ คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ KREJCIE & MORGAN เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติการแจกแจง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิธีเก็บข้อมูล

ในการสำรวจครั้งนี้ จะเก็บจากผู้ที่มาขอรับบริการของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ.ต่างของกลุ่มงาน ดังนี้ ๑. พ.ร.บ.ยา ๒. พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ๓.พ.ร.บ.เครื่องสำอาง ๔.พ.ร.บ.สถานพยาบาล ๕.พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ ๖.พ.ร.บ.อาหาร โดยขอเปิดร้านขายยา ขอเปิดคลินิก และมาขออย.อาหาร เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จะใช้แบบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เป็นการกาคำตอบลงในช่องของตนเอง

ส่วนที่ ๒ ประเมินกิจกรรมการดำเนินงานด้านการบริการประชาชน เป็นคำถามประเมินค่า ระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ไม่พอใจมาก	๑
ไม่พอใจ	๒
ค่อนข้างพอใจ	๓
พอใจ	๔
พอใจมาก	๕

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะคำนวณดังนี้
 คำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 คำนวณร้อยละจากค่าเฉลี่ย โดยใช้ (ค่าเฉลี่ย X ๑๐๐) / ๕
 ค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ ไม่พอใจมาก ไม่พอใจ ค่อนข้าง
 พอใจ พอใจมาก โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๙๙
ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๐๐ - ๒.๙๙
ค่อนข้างพอใจ	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๐๐ - ๓.๙๙
พอใจ	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๐๐ - ๔.๙๙
พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๕.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการดำเนินงานที่ให้บริการ

กระบวนการการดำเนินงานที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๗
 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุปความพึงพอใจ
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๗๓	พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	พอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	พอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๗	พอใจ

สามารถจำแนกรายด้าน ดังนี้

๑.ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

เรื่อง	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	สรุปความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เป็นกันเอง	๙๗.๖๒	๔.๗๗	พอใจ
เจ้าหน้าที่จำนวนเพียงพอ	๙๖.๖๗	๔.๗๒	พอใจ
เจ้าหน้าที่มีความสามารถ สะดวกรวดเร็ว	๙๖.๖๗	๔.๗๒	พอใจ

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	สรุปความพึงพอใจ
บริการอย่างมีระบบ	๙๖.๑๙	๔.๗๐	พอใจ
กำหนดเวลาบริการ ชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส	๙๕.๙๕	๔.๖๙	พอใจ
แจกเอกสารให้ผู้รับบริการ	๙๕.๐๐	๔.๖๔	พอใจ
มีผู้รับเรื่องร้องเรียน	๙๓.๑๐	๔.๕๕	พอใจ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	สรุปความพึงพอใจ
มีช่องทางให้บริการเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว	๙๖.๑๙	๔.๗๐	พอใจ
สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	๙๕.๔๘	๔.๖๖	พอใจ
สถานที่ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	๙๗.๓๘	๔.๗๖	พอใจ
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	๙๕.๐๐	๔.๖๔	พอใจ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

เรื่อง	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	สรุปความพึงพอใจ
ได้รับบริการตรงตามที่ต้องการและเป็นประโยชน์	๙๖.๖๗	๔.๗๒	พอใจ
ได้รับบริการด้วยความเสมอภาค	๙๘.๑๐	๔.๗๙	พอใจ
มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของจนท. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	๙๘.๓๓	๔.๘๐	พอใจ

ภาคผนวก

๑. เรื่องที่ผู้รับบริการมารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

พบว่า ผู้บริการเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ในเรื่อง ดังนี้ ๑.พ.ร.บ.ยา ๒.พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ๓.พ.ร.บ.เครื่องสำอาง ๔.พ.ร.บ.สถานพยาบาล ๕.พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ ๖.พ.ร.บ.อาหาร ๗.พ.ร.บ.ยาเสพติด ๘.พ.ร.บ.วัตถุออกฤทธิ์ ๙.อื่นๆ ผู้ที่มาบริการเรื่อง ขอ อย.อาหาร ในพ.ร.บ.อาหาร อยู่ในระดับจำนวนคนมาติดต่อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔ รายละเอียดดังตารางต่อไป

พรบ.	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เครื่องสำอาง	๑	๑.๑๙
ประกอบโรคศิลปะ	๑	๑.๑๙
ยา	๑๔	๑๖.๖๗
ยาเสพติด	๑๐	๑๑.๙๐
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๕	๕.๙๕
สถานพยาบาล	๒๓	๒๗.๓๘
อาหาร	๒๗	๓๒.๑๔
อื่นๆ	๓	๓.๕๗
ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๘๔	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๒. เพศของผู้รับบริการมารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

พบว่า พบว่า ผู้บริการเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๔ รายละเอียดดังตารางต่อไป

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๘	๔๕.๒๔
หญิง	๔๖	๕๔.๗๖
ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๘๔	๑๐๐.๐๐

๓. อาชีพของผู้รับบริการมารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

พบว่า ผู้บริการเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เป็นประกอบอาชีพอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๒ รายละเอียดดังตารางต่อไป

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒	๒.๓๘
ค้าขาย	๒๒	๒๖.๑๙
แม่บ้าน	๒	๒.๓๘
รับจ้าง	๕	๕.๙๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๔	๒๘.๕๗
อื่นๆ	๒๙	๓๔.๕๒
ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๘๔	๑๐๐.๐๐

๔. วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการมารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

พบว่า ผู้บริการเข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา วุฒิการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๒ รายละเอียดดังตารางต่อไป

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑	๑.๑๙
มัธยมศึกษา	๑๐	๑๑.๙๐
ปริญญาตรี	๖๑	๗๒.๖๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๑๐.๗๑
อื่นๆ (อนุปริญญา)	๒	๒.๓๘
ไม่ระบุ	๑	๑.๑๙
รวม	๘๔	๑๐๐.๐๐

๕. ท่านมาใช้บริการที่หน่วยบริการแห่งนี้ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

พบว่า ผู้บริการเข้ามาใช้บริการมากกว่า ๑ ครั้ง ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC)
ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ ร้อยละเียยดดังตารางต่อไป

การมาใช้บริการ OSSC	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นครั้งแรก	๓๖	๔๒.๘๖
มากกว่า ๑ ครั้ง	๔๘	๕๗.๑๔
ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๘๔	๑๐๐.๐๐

ข้อเสนอแนะ

-

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC)
ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส**

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ☐ พ.ร.บ.ยา ☐ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ☐ พ.ร.บ.เครื่องสำอาง
☐ พ.ร.บ.สถานพยาบาล ☐ พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ ☐ พ.ร.บ.อาหาร
☐ พ.ร.บ.ยาเสพติด ☐ พ.ร.บ.วัตถุออกฤทธิ์ ☐ อื่นๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☐ แม่บ้าน
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ.....
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา ☐ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
5. ท่านมาใช้บริการที่หน่วยบริการแห่งนี้ ☐ เป็นครั้งแรก ☐ มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง
6. ระยะทางจากบ้านของท่านมาถึงหน่วยบริการแห่งนี้ ประมาณ.....กิโลเมตร

ส่วนที่ 2 ประเมินกิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก 5	พอใจ 4	ค่อนข้าง พอใจ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ มาก 1
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร						
1	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
2	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแต่ละงาน					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
4	มีการให้บริการอย่างระเป็นระบบ					
5	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีความยุติธรรม โปร่งใส					
6	มีแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการคำแนะนำต่างๆ ให้กับผู้รับบริการ					
7	มีตู้เรื่องร้องเรียน (อยู่ด้านนอก)					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8	มีช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ โน้ลน์					
9	สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด					
10	มีสถานที่ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้บริการ					
11	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
12	ได้รับบริการตรงตามที่ต้องการและเป็นประโยชน์					
13	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาของการให้บริการ					
14	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

หมายเหตุ : เอกสารฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับของผู้รับบริการ กรุณาประเมินและพึงใส่กล่องรับประเมิน

ขอขอบคุณ
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข