



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

**ผลการประเมินความพึงพอใจ
และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ**

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



ปีงบประมาณ พ.ศ.

2563

บทนำ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีบทบาทภารกิจหลัก คือ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ การพัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และการส่งเสริมสุขภาพภาคประชาชนและพฤติกรรมสุขภาพ ดังนั้นเพื่อให้บรรลุพันธกิจทั้งสามด้านของระบบสุขภาพของประเทศไทยได้นั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จะต้องดำเนินการพัฒนาระบบ กลไก การขับเคลื่อนงานให้บรรลุตามเป้าประสงค์ต่อไป ข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการขับเคลื่อนคือ ข้อมูลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอกและภายใน ดังนั้นกรมสนับสนุนบริการสุขภาพจึงมอบให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบงานตามภารกิจหลักดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินนี้มาใช้พัฒนากระบวนการให้บริการให้เป็นที่ไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและประชาชนต่อไป

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
เมษายน 2564

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	
- คู่มือครองผู้บริโภคดีด้านระบบบริการสุขภาพ	1
- มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	6
- สุขภาพภาคประชาชนและพฤติกรรมสุขภาพ	9

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

.....

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นั้น กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาบรรณได้ดำเนินการ รวบรวม ประเมินผล วิเคราะห์ผล และสังเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพใน 3 กระบวนการหลักของกรม ประกอบด้วย 1) การพิจารณาอนุมัติ อนุญาตด้านสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 2) การคัดเลือก อสม.ดีเด่นระดับเขต/ภาค เขตภาคกลางและภาคใต้ และ 3) การทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ เขตภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น สรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,026 คน ร้อยละ 38.30 ไม่ระบุเพศ เป็นหญิง ร้อยละ 34.89 ชาย ร้อยละ 26.61 และเพศสภาพไม่ตรงกำเนิด ร้อยละ 0.19 กลุ่มตัวอย่างด้านการพิจารณาอนุมัติฯ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 52 กลุ่มการคัดเลือก อสม.ฯ ร้อยละ 52.48 เป็น อสม. และกลุ่มการทดสอบมาตรฐานฯ ร้อยละ 63.38 เป็นหัวหน้างานหรือผู้รับผิดชอบงานด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลภาครัฐ

ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

1) กลุ่มภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กระบวนการให้บริการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตด้านสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก – มากที่สุด ร้อยละ 85.34 ระดับพอใจ ร้อยละ 13.35 ไม่ผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในกระบวนการให้บริการด้านนี้ และผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับ มาก – มากที่สุดในบริการ ร้อยละ 85.49 และระดับเชื่อมั่น ร้อยละ 13.33

2) กลุ่มภารกิจมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ กระบวนการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ในระดับมาก – มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.77 ระดับปานกลาง และน้อย คิดเป็น ร้อยละ 3.60 และ 2.63 และมีความเชื่อมั่นในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็น ร้อยละ 94.88 และในระดับเชื่อมั่น ร้อยละ 5.12

3) กลุ่มภารกิจสุขภาพภาคประชาชนและพฤติกรรมสุขภาพ กระบวนการคัดเลือก อสม.ดีเด่นระดับเขตและภาค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความพึงพอใจต่อกระบวนการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ในระดับมาก – มากที่สุด ร้อยละ 86.63 และระดับน้อยที่สุด – ปานกลาง ร้อยละ 13.37 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในกระบวนการคัดเลือก อสม.ดีเด่นระดับเขตและระดับภาคในระดับเชื่อมั่นมาก – มากที่สุด ร้อยละ 91.29 และระดับน้อยที่สุด – ปานกลาง ร้อยละ 8.71

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มาขออนุมัติ อนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และดำเนินการธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีผลการประเมิน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

2. ประชากรการศึกษา

ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ช่วงเวลา 1 มีนาคม 2563 – 30 มิถุนายน 2563 โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม จำนวน 400 คน ประกอบด้วย

- 1) ผู้รับบริการที่มาติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำนวน 154 คน
- 2) ผู้รับบริการที่มาติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 246 คน

3. ระยะเวลาการศึกษา

ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ถึง เดือนมิถุนายน 2563

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีทั้งข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended) และแบบปลายเปิด (Open-Ended)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการกลุ่มการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

6.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรศึกษา

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.25 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 43.75 เป็นเพศชาย ร้อยละ 34.50 มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี รองลงมา คือ 31 – 35 ปี, 21 – 25 ปี และ มากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50, 17.00 และ 12.00 ตามลำดับ วุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 48.00 ปริญญาตรี ร้อยละ 40.25 และสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 11.75 รายละเอียดตามตาราง ที่ 1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	คุณลักษณะ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)		
		สถานพยาบาลฯ	สถานประกอบการฯ	รวม (%)
1	เพศชาย	83	92	175 (43.75)
	เพศหญิง	71	154	225 (56.25)
2	อายุ 21 – 25 ปี	33	35	68 (17.00)
	26 – 30 ปี	56	82	138 (34.50)
	31 – 35 ปี	34	64	98 (24.50)
	36 – 40 ปี	18	30	48 (12.00)
	≥ 40 ปี	13	35	48 (12.00)
3	วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	142	192 (48.00)
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	78	83	161 (40.25)
	สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	26	21	47 (11.75)

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ดังนี้
 ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

ลำดับ	รายการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	92.85	7.15	0.00	0.00	0.00
2	ด้านคุณภาพการให้บริการ	88.64	11.36	0.00	0.00	0.00
3	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	84.02	15.20	0.78	0.00	0.00
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75.84	19.68	3.44	1.04	0.00
รวม		85.34	13.35	1.05	0.26	0.00

ร้อยละ 92.85 ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด และในระดับพอใจ ร้อยละ 7.15 และรองลงมาที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 88.64, 84.02 และ 75.84 ตามลำดับ จากผลการประเมินพบว่าไม่มีผู้รับบริการที่แสดงถึงความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

ตารางที่ 3 แสดงความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาล
ประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

ลำดับ	รายการประเมิน	ร้อยละความเชื่อมั่นในบริการ				
		เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
1	ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	90.25	9.75	0.00	0.00	0.00
2	ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน	86.36	13.64	0.00	0.00	0.00
3	ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	88.04	11.96	0.00	0.00	0.00
4	ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00
5	ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ	79.22	20.78	0.00	0.00	0.00
รวม		85.92	14.08	0.00	0.00	0.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ร้อยละ 90.25 ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน และด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ คิดเป็น ร้อยละ 86.36, 88.04, 85.71, 79.22 และ 85.92 ตามลำดับและไม่พบความไม่เชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพในทุกด้าน

6.3 ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4 และตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ลำดับ	รายการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	89.35	10.40	0.25	0.00	0.00
2	ด้านคุณภาพการให้บริการ	87.40	12.06	0.54	0.00	0.00
3	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	85.91	10.09	4.75	0.00	0.00
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77.46	17.63	4.37	0.32	0.22
รวม		85.03	12.55	1.99	0.38	0.05

ร้อยละ 89.35 ของผู้รับบริการที่ติดต่ออุทธรณ์สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด และในระดับพอใจ ร้อยละ 10.40 และรองลงมาที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 87.40, 85.91 และ 77.46 ตามลำดับ จากผลการประเมินพบว่าผู้รับบริการที่มีความไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ และเฉยๆ ต่อการให้บริการอุทธรณ์สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ คิดเป็น ร้อยละ 0.05, 0.38 และ 1.99 จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนด

ตารางที่ 5 แสดงความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่ออุทธรณ์สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ลำดับ	รายการประเมิน	ร้อยละความเชื่อมั่นในบริการ				
		เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
1	ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	89.21	10.79	0.00	0.00	0.00
2	ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน	88.45	11.55	0.00	0.00	0.00
3	ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	84.19	11.07	4.74	0.00	0.00
4	ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	83.73	13.11	3.16	0.00	0.00
5	ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ	79.66	16.39	3.95	0.00	0.00
รวม		85.05	12.58	2.37	0.00	0.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการที่ติดต่ออุทธรณ์สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 85.05 มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด และระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 12.58 และเฉยๆ ร้อยละ 2.37 และพบว่าผู้รับบริการที่ติดต่ออุทธรณ์สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดในคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน คิดเป็น ร้อยละ 89.21 รองลงมา ได้แก่ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ คิดเป็น ร้อยละ 88.45, 84.19, 83.73, 79.66 ตามลำดับ และไม่พบความไม่เชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพในทุกด้าน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นคุณภาพบริการของผู้รับบริการอุทธรณ์สถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 และ 4.79 และมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกกระบวนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 และ 4.83 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 6 และ 7

ตารางที่ 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้
ค้างคืนและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ลำดับ	คุณลักษณะ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5)	
		สถานพยาบาลฯ	สถานประกอบการฯ
1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.88	4.88
2	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.95	4.83
3	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	4.80
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	4.66
รวม		4.88	4.79

ตารางที่ 7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นคุณภาพบริการของผู้รับบริการธุรกรรมสถานพยาบาล
ประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ลำดับ	คุณลักษณะ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5)	
		สถานพยาบาลฯ	สถานประกอบการฯ
1	ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.82	4.85
2	ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน	4.79	4.79
3	ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	4.89	4.89
4	ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	4.73	4.75
5	ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ	4.73	4.87
รวม		4.79	4.83

**การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กลุ่มมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

.....
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพนั้น ตามบทบาทของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ดำเนินงานในสองส่วนคือ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และ มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จึงมอบให้ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเป็น ผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ โดยเลือกกระบวนการทดสอบมาตรฐาน เครื่องมือทางการแพทย์มีผลการประเมิน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของการให้บริการ ด้านการ ทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

2. ประชากรการศึกษา

ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานด้านเครื่องมือทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ เข้าไปดำเนินการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 142 ราย โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากโรงพยาบาล 142 แห่ง ดังนี้

- 1) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 43 แห่ง
- 2) เขตภาคกลาง จำนวน 99 แห่ง

3. ระยะเวลาการศึกษา

ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - กันยายน 2563

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีทั้งข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended) และแบบปลายเปิด (Open-Ended)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ

6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการกลุ่มมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

6.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรศึกษา

ร้อยละ 45.77 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.85 เป็นเพศชาย และร้อยละ 13.38 ไม่ระบุเพศ จำนวน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดเป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 39.44 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ไม่ระบุตำแหน่ง หัวหน้างาน และผู้บริหารโรงพยาบาล คิดเป็น ร้อยละ 34.51, 23.94 และ 2.11 ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง ที่ 1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	คุณลักษณะ	กลุ่มตัวอย่าง	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1	เพศ ชาย	58	40.85
	เพศหญิง	65	45.77
	ไม่ระบุเพศ	19	13.38
	รวม	142	100
2	ผู้บริหาร	3	2.11
	หัวหน้างาน/แผนก	34	23.94
	ผู้ปฏิบัติงาน	56	39.44
	ไม่ระบุตำแหน่ง	49	34.51
	รวม	142	100

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
กระบวนการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ดังนี้
ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์

ลำดับ	รายการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ			
		พอใจมาก - มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	97.40	2.47	0.13	0.00
2	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	96.26	2.98	0.76	0.00
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.50	3.73	1.77	0.00
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	86.90	5.20	7.90	0.00
	รวม	93.77	3.60	2.63	0.00

ผู้รับบริการด้านการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับพอใจมาก - มากที่สุด ร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 96.28, 94.50
และ 86.90 ตามลำดับ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับน้อยในทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 2.63 และมีความพึงพอใจใน
ระดับปานกลางทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 3.60 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงและ
พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 3 แสดงความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์

ลำดับ	รายการประเมิน	ร้อยละความเชื่อมั่นในบริการ			
		เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่น	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
1	ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	98.00	2.00	0.00	0.00
2	ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	95.90	4.10	0.00	0.00
3	ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	94.17	5.83	0.00	0.00
4	ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน	94.00	6.00	0.00	0.00
5	ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ	92.45	7.55	0.00	0.00
รวม		94.88	5.12	0.00	0.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ มีความเชื่อมั่นในด้านอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาที่กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 2) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน 3) ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน และ 4) ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ คิดเป็น ร้อยละ 95.90, 94.17, 94.00 และ 92.45 ตามลำดับ จากการประเมินและวิเคราะห์ผลครั้งนี้พบว่าไม่มีผู้รับบริการที่ไม่มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการการทดสอบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ ซึ่งเป็นกระบวนการหลักของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สรุปการประเมินความพึงพอใจด้านสุขภาพภาคประชาชนและพฤติกรรมสุขภาพ ปี 2563 กระบวนการการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้คัดเลือกกระบวนการการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต เป็นตัวแทนในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยได้ดำเนินการสุ่มประเมินความพึงพอใจในสองภาค ได้แก่ ภาคกลาง และภาคใต้ จำนวน 5 เขต ประกอบด้วย เขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข ที่ 4, 5, 6, 11 และ 12 มีผลการประเมินดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับ เขต

2. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

มีผู้เข้าร่วมการคัดเลือก อสม.ดีเด่นฯทั้งหมด จำนวน 484 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

2.1 วันที่ 17 - 18 ธันวาคม 2562 ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จ.ชลบุรี

2.2 วันที่ 26 - 27 ธันวาคม 2562 ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคใต้ จ.นครศรีธรรมราช

4. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจ การคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต ปี 2563

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ

6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการคัดเลือก อสม.ดีเด่นระดับเขต

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 484 คน ประกอบด้วย อสม., บุคลากรด้านสาธารณสุข, เจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นๆ และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 52.48, 32.44, 7.64 และ 7.44 ตามลำดับ ร้อยละ 77.027 ของกลุ่มตัวอย่างไม่ระบุเพศ เป็นเพศหญิงร้อยละ 14.05 เพศชาย ร้อยละ 8.26 และเพศสภาพไม่ตรงกำเนิดร้อยละ 0.41 รายละเอียดตาม ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	คุณลักษณะ	กลุ่มตัวอย่าง	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1	เพศ ชาย	40	8.26
	เพศหญิง	68	14.05
	เพศสภาพไม่ตรงกำเนิด	2	0.41
	ไม่ระบุเพศ	374	77.27
	รวม	484	100

2	อสม.	254	52.48
	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	157	32.44
	บุคลากรภาครัฐอื่นๆ	37	7.64
	ประชาชน	1	0.21
	รวม	484	100

6.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกระบวนการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกระบวนการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต และระดับภาค

ลำดับ	ประเด็นการประเมินการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต	ระดับความพึงใจ	
		มาก - มากที่สุด	น้อยที่สุด - ปานกลาง
1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและวิทยากร	88.62	11.38
2	การประชาสัมพันธ์	87.42	12.58
3	คุณภาพการให้บริการ	86.43	13.57
4	ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.00	16.00
5	สิ่งอำนวยความสะดวก	82.02	17.90
รวม		85.70	17.30

จากตารางที่ 2 อภิปรายผลได้ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการคัดเลือก อสม. ดีเด่นระดับเขตและระดับภาคมีความพึงพอใจต่อกระบวนการคัดเลือกในระดับมาก - มากที่สุด ร้อยละ 85.70 และระดับน้อยที่สุด - ปานกลาง ร้อยละ 17.30 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและวิทยากรในระดับมาก - มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 88.62 รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 87.42, 86.43, 84.00 และ 82.02 ตามลำดับ

6.2 ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อกระบวนการคัดเลือก อสม. ดีเด่น ระดับเขต และระดับภาค สรุปผลได้ตามรายละเอียดตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างต่อกระบวนการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต และระดับภาค

ลำดับ	ประเด็นการประเมินการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต	ระดับความเชื่อมั่น	
		มาก - มากที่สุด	น้อยที่สุด - ปานกลาง
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	93.08	6.92
2	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.08	6.92
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และชำนาญเหมาะสมกับ	92.46	7.54

	งานที่รับผิดชอบ		
4	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการในหน้าที่	92.45	7.55
5	หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	90.57	9.43
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการเหมาะสม	88.68	11.32
7	สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสม	88.68	11.32
	รวม	91.29	8.71

จากตารางที่ 3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการคัดเลือก อสม. ดีเด่นระดับเขต และระดับภาค ในความเชื่อมั่นต่อกระบวนการคัดเลือก ในระดับความเชื่อมั่นมาก – มากที่สุด ร้อยละ 91.29 มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด – ปานกลาง ร้อยละ 8.71 ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นสูงสุดของกระบวนการคัดเลือก อสม. ดีเด่น ระดับเขต และระดับภาค คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส และหน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็น ร้อยละ 93.08 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบเต็มใจให้บริการในหน้าที่ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการเหมาะสม และสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสม คิดเป็น ร้อยละ 92.46, 92.45, 90.57, 88.68 และ 88.68 ตามลำดับ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

เลขที่ 88/44 หมู่ 4 ซอยสาธารณสุข 8

ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000

สบส. Call Center โทร 1426

โทรสาร 02-149-5670