

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของกองบริหารการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองบริหารการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ นำเสนอผลการสำรวจตามบริการ/กิจกรรม/ผลงานที่กองบริหารการสาธารณสุขส่งมอบให้ผู้รับบริการ ดังนี้

1. นโยบายและมาตรฐานด้านระบบบริการสุขภาพ ระบบบริการเฉพาะ และระบบสนับสนุนบริการ เช่น การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ 19 สาขา การพัฒนาศักยภาพหน่วยบริการสุขภาพ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ด้านเวชภัณฑ์ ระบบรายงานข้อมูล Smart Hospital การบำบัดรักษาผู้เสพผู้ติดยาเสพติด การสร้างความมีส่วนร่วมของคนต่างด้าวในประเทศไทยในการเฝ้าระวังด้านสุขภาพ จากโรค COVID-19 เป็นต้น
2. คู่มือแนวทางระบบบริการสุขภาพ ระบบบริการเฉพาะ และระบบสนับสนุนบริการ และแนวทางอื่นๆ เช่น คู่มืออัตราค่าบริการสาธารณสุข แนวทางการจัดการศพที่ติดเชื้อ COVID-19 เป็นต้น
3. การจัดสรรงบประมาณและงบลงทุนส่วนภูมิภาค

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ แบ่งประชากร/ผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มๆ และดำเนินการสุ่มประชากร/ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้คำตอบ 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 $(\text{ค่าเฉลี่ย} \times 100) / 5$
3. ใช้ค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

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. “การแปรผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า”, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ม.ป.ป. : 65-70.

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองบริหารการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.19 รายละเอียดดังตาราง

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองบริหารการสาธารณสุข	3.8595 (77.19)	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน				
0.2	0.4	0.6	0.8	1.0
ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 77.19 ค่าคะแนนที่ได้ 0.6876

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานรายกระบวนการ

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในภาพรวม ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.19 รายละเอียดดังตาราง

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.82 (76.34)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	3.96 (79.15)	มาก

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79 (75.71)	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.90 (77.94)	มาก
รวมทุกด้าน	3.8595 (77.19)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม 4 ตำแหน่ง

สามารถจำแนกรายด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนฯ ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	512 (14.95)	1933 (56.44)	917 (26.77)	55 (1.61)	8 (0.23)	3.84 (76.85)	มาก
การให้ข้อมูลรายละเอียด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	549 (16.03)	1888 (55.12)	906 (26.45)	75 (2.19)	7 (0.20)	3.85 (76.92)	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม	467 (13.64)	1790 (52.26)	1038 (30.31)	119 (3.47)	11 (0.32)	3.75 (75.08)	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจ ง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อมูล	520 (15.18)	1882 (54.95)	938 (27.39)	77 (2.25)	8 (0.23)	3.83 (76.52)	มาก
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						3.82 (76.34)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม 2 ตำแหน่ง

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนฯ ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร	759 (22.16)	1949 (56.91)	680 (19.85)	32 (0.93)	5 (0.15)	4.00 (80.00)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนฯ ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวกรวดเร็ว	680 (19.85)	1859 (54.28)	832 (24.29)	46 (1.34)	8 (0.23)	3.92 (78.44)	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	727 (21.23)	1869 (54.57)	776 (22.66)	44 (1.28)	9 (0.26)	3.95 (79.04)	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามและ การให้ข้อมูลต่างๆได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วนน่าเชื่อถือ	715 (20.88)	1910 (55.77)	745 (21.75)	46 (1.34)	9 (0.26)	3.96 (79.13)	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						3.96 (79.15)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม 2 ตำแหน่ง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนฯ ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ความหลากหลายของช่อง ทางการให้บริการ	488 (14.25)	1769 (51.65)	1056 (30.83)	100 (2.92)	12 (0.35)	3.77 (75.31)	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบใน การให้บริการทันสมัยและทำ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	536 (15.65)	1755 (51.24)	1008 (29.43)	111 (3.24)	15 (0.44)	3.78 (75.68)	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ป้าย บอกทาง ที่นั่งรอ	515 (15.04)	1743 (50.89)	1053 (30.74)	96 (2.80)	18 (0.53)	3.77 (75.42)	มาก
มีช่องทางให้แสดงความ คิดเห็นหรือเสนอแนะ	612 (17.87)	1719 (50.19)	979 (28.58)	97 (2.83)	18 (0.53)	3.82 (76.41)	มาก
รวมเรื่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.79 (75.71)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม 2 ตำแหน่ง

4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนฯ ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	565 (16.50)	1951 (56.96)	861 (25.14)	41 (1.20)	7 (0.20)	3.88 (77.67)	มาก
ได้รับบริการที่มีความ คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	620 (18.10)	1929 (56.32)	831 (24.26)	38 (1.11)	7 (0.20)	3.91 (78.20)	มาก
รวมเรื่องความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม						3.90 (77.94)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยม 2 ตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ

- การบันทึกข้อมูลส่งหน่วยงานส่วนกลาง ควรมีการพัฒนาให้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน สามารถ
เรียกดูข้อมูลได้ และหน่วยงานส่วนภูมิภาคสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน ติดตาม
ประเมินผลต่อได้

- ควรจัดให้มีการอบรม พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทุกปี
- ควรปรับปรุงภูมิทัศน์และสถานที่นั่งรอของผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาล
- คู่มืออัตราค่าบริการสาธารณสุข พ.ศ. 2562 มีอัตราที่สูงกว่ารหัสเบิกกรมบัญชีกลาง (บางรายการไม่มีรหัสเบิก)

ทำให้หน่วยบริการไม่สามารถตั้งราคาได้ตรงตามค่าบริการสาธารณสุข เนื่องจากมีส่วนต่างที่ต้องเรียกเก็บเพิ่ม
จากผู้รับบริการ (ในหน่วยงานหน่วยบริการไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการส่วนต่างจากผู้รับบริการได้)
ขอให้ส่วนกลางมีการพูดคุยกับกรมบัญชีกลาง เพื่อปรับอัตราค่าบริการให้เป็นแนวทางเดียวกันในทุกสิทธิการรักษา
อัตราค่าบริการกรมบัญชีกลางหลายรายการยังไม่มีมีการปรับปรุง (ล่าสุดปี พ.ศ. 2549)

- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ช่องทางการให้ข้อมูล เนื่องจากการติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก
- งานยาเสพติด ได้รับงบประมาณจากกองบริหารการสาธารณสุขไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานต่างๆ

เช่น สื่อในการบำบัดรักษา และผลงานด้านวิชาการ

ภาคผนวก

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของกองบริหารการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 3,425 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.12) อายุ 36 - 45 ปี (ร้อยละ 28.96) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 63.97) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	818	23.88
หญิง	2607	76.12
รวม	3425	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	148	4.32
25 - 35 ปี	871	25.43
36 - 45 ปี	992	28.96
46 - 55 ปี	966	28.20
56 ปีขึ้นไป	448	13.08
รวม	3425	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	567	16.55
ปริญญาตรี	2191	63.97
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	667	19.47
รวม	3425	100.00