



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2

สรุปลความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เขตสุขภาพที่ 2 ปีงบประมาณ 2563

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 ในปีงบประมาณ 2563

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ในเขตสุขภาพที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม คือ บุคลากรที่ติดต่อขอรับบริการ, ประสานงาน จากงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ในช่วงระยะเวลา 1 มิถุนายน ถึง 30 กันยายน 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 ซึ่งแบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และหน่วยงานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสอบถามด้านความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคุณภาพการให้บริการ และด้านความรู้ที่ได้/การนำไปใช้ประโยชน์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ Likert 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับดีมาก

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับดี

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสแกนคิว QR Code ด้วยตนเอง จำนวน 61 ฉบับ และนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กำหนดไว้ และข้อมูลข้อเสนอแนะ/คำติชม นำวิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวม

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ติดต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ในช่วงระยะเวลา มิถุนายน ถึง กันยายน 2563 สามารถสรุป ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ พบว่า เพศหญิง ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 75.40 และเพศชาย ตอบแบบสอบถามจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมามีอายุในช่วง 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 รองลงมาคือ แพทย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 รองลงมาคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน

| ความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับ |
|---|-------------|--------------|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคุณภาพการให้บริการ | 4.24 | 85.11 | ดี |
| 1.1 สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ชัดเจน ใช้ภาษาเข้าใจง่าย | 4.41 | 88.38 | ดี |
| 1.2 ให้คำปรึกษา เหมาะสม ทันเวลา | 4.14 | 82.90 | ดี |
| 1.3 ความพร้อมและช่องทางให้คำปรึกษา | 4.27 | 85.57 | ดี |
| 1.4 การเชื่อมโยงข้อมูล/ประสานงาน | 4.20 | 84.19 | ดี |
| 1.5 ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามการดำเนินงานอย่างเหมาะสม | 4.22 | 84.51 | ดี |
| 2. ด้านความรู้ที่ได้/การนำไปใช้ประโยชน์ | 4.19 | 83.99 | ดี |
| 2.1 การนำไปใช้ประโยชน์/ประยุกต์ใช้ในการทำงาน | 4.14 | 82.90 | ดี |
| 2.2 มีความมั่นใจในการทำงาน | 4.20 | 84.19 | ดี |
| 2.3 ถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน | 4.29 | 85.90 | ดี |
| 2.4 เป็นที่ปรึกษาให้กับเครือข่ายได้ | 4.15 | 83.00 | ดี |
| รวม | 4.21 | 84.55 | ดี |

จากความพึงพอใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.55 โดยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคุณภาพการให้บริการ ความสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ชัดเจน ใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.38 รองลงมา คือ ความพร้อมและช่องทางให้คำปรึกษา เท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.57 ตามลำดับ ด้านความรู้ที่ได้/การนำใช้ประโยชน์ การถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.90 รองลงมา คือ มีความมั่นใจในการทำงาน เท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.19 ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ติดต่อดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรทางการแพทย์ (เภสัชกร และแพทย์ ตามลำดับ) โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เป็นวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม ใช้แบบสอบถามในรูปแบบของ QR Code เป็นเครื่องมือในการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.55 โดยสามารถจำแนกเป็นด้าน ๆ ดังนี้ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 85.11 รองลงมา ด้านความรู้ที่ได้/การนำใช้ประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.99 ตามลำดับ

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2563

จาก shorturl.asia/Hg9tN

หรือ

