



สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



กองบริหารการสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการต่อคุณภาพ

ของกิจกรรม ผลงานและ

บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุข



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ISBN 978-616-11-4294-0



กองบริหารการสาธารณสุข  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ISBN 978-616-11-4294-0

พิมพ์ครั้งที่ 1

จำนวนเล่มที่พิมพ์ 1000 เล่ม

ที่ปรึกษา

นายแพทย์ยงยศ ธรรมวุฒิ

รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข

นายแพทย์ธีรพงศ์ ตุนาค

ผู้อำนวยการกองบริหารการสาธารณสุข

นางลินลา ตูเอี้ยง

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาเขตสุขภาพ

กองบริหารการสาธารณสุข

ผู้วิจัย/จัดทำ

ดร.สุดาฟ้า วงศ์หาริมาศย์

Sudafa Wongharimat, Ph.D.

( Health Promotion and Health Education )

( Public Health Technical Officer: Professional Level )

หัวหน้างานพัฒนาวิชาการและนวัตกรรมบริหารจัดการเขตสุขภาพ

กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุข อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

Health Administration Division. The Office of Permanent Secretary.

Ministry of Public Health. Mueang District.Nonthaburi Province.11000

ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รศ.ดร.สุเทพ เมย์ไธสง ; ผศ.ดร.เด่นชัย สมปอง ; ผศ.ดร.แสงเพชร พระฉาย

ผศ.ดร.สามารถ อัยกร ; อาจารย์ ดร.รัชชัย สหพงษ์

อ.ดร.ฐิตาพร วรภักษ์วิศิษฐ์ ; ดร.สุภาวดี นายาว

โรงพิมพ์

บริษัท อาร์ท ควอลิตี้ จำกัด 67 ถนนงามวงศ์วาน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900.

โทรศัพท์. 0-2941-3677 E-mail : [design\\_q@hotmail.com](mailto:design_q@hotmail.com)

## คำนำ

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จัดทำโดยกองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัดและผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงาน บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง โดยศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับเพื่อให้บุคลากรด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาการวิเคราะห์ห้วงค์กร และจัดทำแผนการพัฒนารองคค์กรของหน่วยงานตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้เรื่องการศึกษาวิจัยจากงานประจำ ( Research to Routine : R2R ) ดั่งการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตลอดจนยังสามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานพัฒนาเขตสุขภาพได้ดำเนินการศึกษาวิจัยและจัดทำรายงาน การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เล่มนี้ขึ้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเกิดประโยชน์ในการดำเนินงานโครงการ/แผนงาน นำไปสู่การขยายผลให้เกิดประสิทธิผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนต่อไป

กองบริหารการสาธารณสุข

มิถุนายน ๒๕๖๓

# สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  | ๓    |
| สารบัญ  | ๔    |
| สารบัญตาราง                                     | ๕    |
| สารบัญแผนภูมิ                                   | ๖    |
| บทนำ  | ๗    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                  | ๘    |
| ระเบียบวิธีการวิจัย                             | ๙    |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการศึกษาวิจัย            | ๑๕   |
| สรุปผลการศึกษาวิจัย                             | ๒๕   |
| อภิปรายผล                                       | ๒๖   |
| ข้อเสนอแนะ                                      | ๒๘   |
| เอกสารอ้างอิง                                   | ๒๙   |
| ภาคผนวก   |      |
| แบบสอบถาม                                       | ๓๑   |
| คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๓๓๗/๒๕๖๓ | ๓๕   |
| ประวัติผู้วิจัย                                 | ๓๗   |

# สารบัญตาราง

| ตารางที่  | หน้า |
|---|------|
| ๑ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ในระดับปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ | ๑๖   |

# สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่

- ๑-๖ แผนภูมิแสดงผลของการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของ  
กิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่ ๑ ถึง ส่วนที่ ๖

๑๘



# การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่มติ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘ เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบราชการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับปรุงเกณฑ์ไปสู่เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยพิจารณาให้รางวัลจากระดับการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพดังกล่าว โดยได้ปรับปรุงเกณฑ์ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องสอดคล้องตามบริบทของระบบราชการไทย รวมไปถึงมาตรฐานสากล และในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำเกณฑ์ไปสู่เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีมาตรฐานสากลสอดคล้องตามบริบทการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ รวมถึงยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและการบริหารจัดการภาครัฐ การเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขัน การมุ่งเน้นให้ความสำคัญและการสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของราชการ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศของส่วนราชการ การจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล<sup>๑</sup> เพื่อให้เกิดความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐดังกล่าว กองบริหารการสาธารณสุข จึงได้จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกองบริหารการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งได้มีการประเมินตนเองเทียบกับเกณฑ์ (Self-Assessment) และวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงองค์กร (Opportunity of Improvement) ในหมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<sup>๒</sup> จากที่ผ่านมา พบว่ามีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มและยังไม่ครอบคลุมด้านที่สำคัญ ดังนั้น กองบริหารการสาธารณสุข โดยผู้วิจัยซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลัก การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกองบริหารการสาธารณสุข จึงได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัดและผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ต่อคุณภาพของกิจกรรม / ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง โดยศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อให้บุคลากรด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาการวิเคราะห์ห้วงองค์กร และจัดทำแผนการพัฒนางานของหน่วยงานตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้เรื่องการศึกษาวิจัยจากงานประจำ ( Research to Routine : R2R ) ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการดำเนินงานตามแผนงาน นำไปสู่การขยายผลให้เกิดประสิทธิผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนต่อไป

<sup>๑</sup> สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2562 . เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562.

นนทบุรี:สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

<sup>๒</sup> กองบริหารการสาธารณสุข. 2563 . โครงการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกองบริหารการสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นนทบุรี:กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.





## ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัดและผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ต่อคุณภาพของกิจกรรม /ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง โดยศึกษาจากประชากร จำนวน ๑,๓๖๐ คน ซึ่งเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค และจากสำนักงานเขตสุขภาพทั้ง ๑๓ เขต กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรด้านสาธารณสุข ซึ่งปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค และจากสำนักงานเขตสุขภาพทั้ง ๑๓ เขต ผ่านการคัดเลือกโดย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) บุคลากรด้านสาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและจากสำนักงานเขตสุขภาพทั้ง ๑๓ เขต จากนั้นคัดเลือกโดยการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) <sup>๓</sup> จากบุคลากรที่รับผิดชอบงานบริหารงบประมาณ ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) และ ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ (Initiative Management Model) ได้ตัวแทนจากทั้ง ๗๗ จังหวัด และจากเขตสุขภาพทั้ง ๑๓ เขต และหน่วยงานส่วนกลางทั้งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) <sup>๔</sup> ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน (กำหนดให้สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = ๐.๐๕) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๗ ท่าน ได้ค่า IOC ระหว่าง ๐.๘๕ ถึง ๑.๐๐ นำเครื่องมือมาทดสอบจากกลุ่มบุคลากรทางด้านสาธารณสุขที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน ๖๐ ท่าน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีการหาค่าอัลฟาครอนบาค (Alpha Coefficient Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงตรง (r) เท่ากับ ๐.๘๙ แบบสอบถามแบ่งเป็น ๖ ส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติบรรยาย หาค่าคะแนนต่ำสุด (Minimum) ค่าคะแนนสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD) ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และส่วนที่ ๒ – ๖ ประกอบด้วย ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านบริหารงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านการบริการข้อมูล (แบบสอบถามส่วนที่ ๒)

<sup>๓</sup> Gravetter,F.J and Forzano,L.B. 2011. "Research Methods for the Behavioural Sciences" Cengage Learning p.146.

<sup>๔</sup> Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities." **Education and Psychological Measurement**. 30: 607-610.

แบบสอบถามความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านการเผยแพร่และบริการ ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ซึ่งประกอบด้วย ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการ บริหารจัดการ ด้านความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Facebook ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านการ บริการข้อมูล ด้านความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Line ด้านความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่าน ช่องทางอื่นๆ และด้านประโยชน์ด้านการนำไปใช้ปฏิบัติงาน (แบบสอบถามส่วนที่ ๓)

แบบสอบถามความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ซึ่งประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ด้าน ความสะดวก รวดเร็ว และด้านการบริการข้อมูล (แบบสอบถามส่วนที่ ๔)

แบบสอบถามความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอ การจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) ซึ่ง ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ด้านความ สะดวก รวดเร็ว และด้านการบริการข้อมูล (แบบสอบถามส่วนที่ ๕)

แบบสอบถามความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ (Initiative Management Model) ซึ่งประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านการบริการข้อมูล (แบบสอบถามส่วนที่ ๖)

แบบสอบถามความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง มีการให้คะแนนตามการวัด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังการแปลผลระดับการวัดต่อไปนี้

คะแนนความพึงพอใจ เป็นคะแนนรวมจากแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นข้างต้น โดยสามารถแปลความหมาย ของคะแนนแบ่งเป็น ๕ แบบ ๕ ได้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

๔ กัลยา วานิชย์บัญชา . 2549 . หลักสถิติ . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

คะแนนความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง เป็นคะแนนรวมจากแบบสอบถามดังกล่าว โดยสามารถแปลความหมายของคะแนนเป็นร้อยละ แบ่งออกเป็น ๕ แบบ ดังนี้

|                       |                                     |
|-----------------------|-------------------------------------|
| ความพึงพอใจมากที่สุด  | หมายถึง คะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐ |
| ความพึงพอใจมาก        | หมายถึง คะแนนมากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๙๐  |
| ความพึงพอใจปานกลาง    | หมายถึง คะแนนมากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๗๐  |
| ความพึงพอใจน้อย       | หมายถึง คะแนนมากกว่าร้อยละ ๓๐ - ๕๐  |
| ความพึงพอใจน้อยที่สุด | หมายถึง คะแนนระหว่างร้อยละ ๒๐ - ๓๐  |

### สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ ทั้งห้าด้านได้แก่ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) และ ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ (Initiative Management Model) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าระหว่างร้อยละ ๘๐.๖๑ ถึง ร้อยละ ๘๓.๓๓

### อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นอกจากสามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยตรงแล้ว เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย ยังพบว่าเป็นการสร้างเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้เรื่องการศึกษาวิจัยจากงานประจำ (Research to Routine : R2R)<sup>๖</sup> ดังระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยและผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในปรับปรุงการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการดำเนินงานโครงการ/แผนงาน แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบปัจจัยแห่งความสำเร็จที่การดำเนินงานในภาพรวมที่ยังขาดและควรคำนึงถึง ดังต่อไปนี้ ซึ่งหากมีการนำมาปรับใช้ตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ก็สามารถนำไปสู่การขยายผลให้เกิดประสิทธิผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนต่อไป

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่การดำเนินงานในภาพรวมที่ยังขาดและควรคำนึงถึง

๑. การมีส่วนร่วมของเครือข่ายการดำเนินงานในทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของแพทย์ พยาบาล นักวิชาการสาธารณสุข และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา เพื่อให้เกิดการวางแผนงาน/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

<sup>๖</sup> กองบริหารการสาธารณสุข. 2563 . โครงการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การศึกษาวิจัยจากงานประจำ (R2R) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 . นนทบุรี. กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข .

๒. มีการนำแนวคิด ทฤษฎี ด้านการบริหารภาครัฐ ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน
๓. มีการนำเทคโนโลยีหรือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในนวัตกรรม ให้มีความทันสมัยมากขึ้น ดังเช่นที่ได้กล่าวไว้ในการศึกษาของสุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์ เรื่อง นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์สร้างคุณค่าการแข่งขันยุคใหม่ “การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กรเป็นการปรับปรุงระบบการบริหารราชการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ยกกระดับคุณภาพการให้บริการ”<sup>๗</sup>
๔. การใช้ Application เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และเอื้ออำนวยให้เกิดความสะดวกต่อผู้รับบริการให้ครอบคลุมมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับแผนงานและกิจกรรมฯ ควรนำผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลางฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายด้านที่พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลางในระดับต่ำกว่าทุกๆกิจกรรมฯของแต่ละด้านไปปรับปรุง เพื่อให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อส่วนรวมในระยะต่อไป

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการประเมินผล แผนงาน/กิจกรรม แบบสามเส้า (Triangulation ) และนำมาเปรียบเทียบกับองค์กรคู่เทียบ เป็นการส่งเสริมให้เกิดการวางแผนงาน/กิจกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ศาสตร์ ที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในอนาคต ต่อไป

<sup>๗</sup> สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์.2562.นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์สร้างคุณค่าการแข่งขันยุคใหม่  
นนทบุรี:กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.



## ผลการศึกษาวิจัย

## การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข จำนวนห้าด้าน ได้แก่ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) และ ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ (Initiative Management Model)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานจากกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขในระดับจังหวัดทุกจังหวัด ในส่วนภูมิภาค และบุคลากรด้านสาธารณสุขจากสำนักงานเขตทั้ง ๑๓ เขต ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ ต่อคุณภาพของกิจกรรม /ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ เพศชาย จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๖ รายละเอียดดังแผนภูมิแท่ง ส่วนที่ ๑

ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑ แสดงค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ในระดับปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึงร้อยละ ๑๐๐ และรายละเอียดดังแผนภูมิที่ ๑-๖ แสดงผลของการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่ ๑ ถึง ส่วนที่ ๖

ตารางที่ ๑ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ  
กิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ในระดับปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐  
ถึง ร้อยละ ๑๐๐

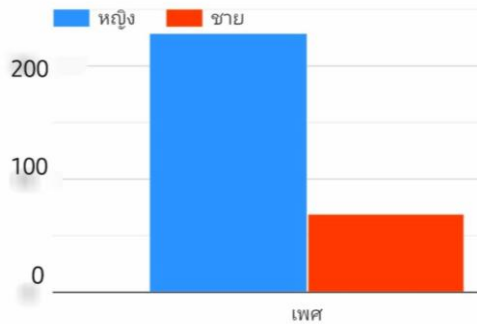
| หัวข้อการประเมิน   | คะแนน<br>ต่ำสุด | คะแนนสูงสุด | ค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) |
|--|-----------------|-------------|------------------------|------------------------------|
| <b>ความพึงพอใจในกิจกรรมฯ ด้านบริหารงบประมาณ</b>  |                 |             |                        |                              |
| ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๓๐                   | .๔๔                          |
| ความถูกต้องของโปรแกรมฯ   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๒๐                   | .๔๔                          |
| ความสะดวกรวดเร็ว   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๑๖                   | .๔๗                          |
| การบริการข้อมูล  | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๐                   | .๔๖                          |
| <b>ความพึงพอใจในกิจกรรมฯ ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC)</b> |                 |             |                        |                              |
| ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๒๐                   | .๕๐                          |
| ความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Facebook   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๑๒                   | .๔๗                          |
| ความสะดวกรวดเร็ว   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๑๐                   | .๔๓                          |
| การบริการข้อมูล  | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๓.๘๑                   | .๔๖                          |
| ความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Line   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๓.๙๐                   | .๔๖                          |
| ความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทางอื่นๆ   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๑๐                   | .๔๔                          |
| ประโยชน์ด้านการนำไปใช้ปฏิบัติงาน   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๐                   | .๔๖                          |
| <b>ความพึงพอใจในกิจกรรมฯ ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC)</b>  |                 |             |                        |                              |
| ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๘                   | .๕๐                          |
| ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๕                   | .๔๗                          |
| ความสะดวกรวดเร็ว   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๘                   | .๕๐                          |



| หัวข้อการประเมิน   | คะแนน<br>ต่ำสุด | คะแนนสูงสุด | ค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) |
|--|-----------------|-------------|------------------------|------------------------------|
| การบริการข้อมูล  | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๑๐                   | .๕๐                          |
| <b>ความพึงพอใจในกิจกรรมฯ ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัด<br/>สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i)</b> |                 |             |                        |                              |
| ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๒๐                   | .๕๖                          |
| ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๓๐                   | .๕๖                          |
| ความสะดวกรวดเร็ว   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๐                   | .๕๐                          |
| การบริการข้อมูล  | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๑๖                   | .๔๗                          |
| <b>ความพึงพอใจในกิจกรรมฯด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ (Initiative Management<br/>Model)</b>   |                 |             |                        |                              |
| ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๕                   | .๕๐                          |
| ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๕                   | .๔๗                          |
| ความสะดวกรวดเร็ว   | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๐                   | .๔๐                          |
| การบริการข้อมูล  | ๓.๐๐            | ๕.๐๐        | ๔.๐๕                   | .๔๖                          |

แผนภูมิที่ ๑-๖ แสดงผลของการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/  
ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่ ๑ ถึง ส่วนที่ ๖

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
กองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

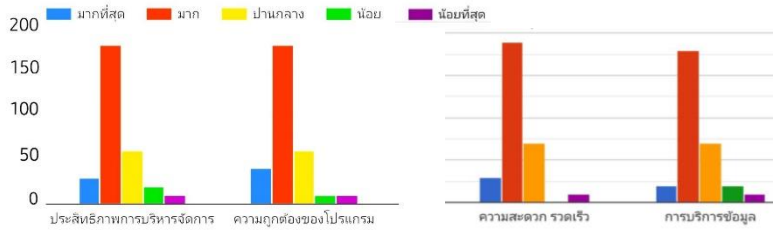


แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
กองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป  
(ต่อ)



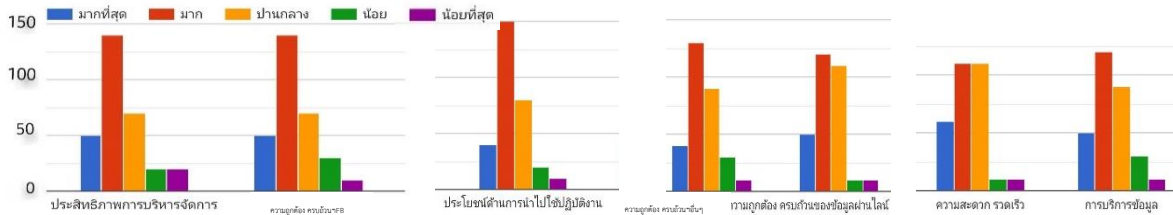
จากแผนภูมิต่างด้านบน พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัดและผู้รับผิดชอบงาน ตามแผนงานและกิจกรรม  
ส่วนกลาง ในส่วนภูมิภาค และจากสำนักงานเขตทั้ง ๑๓ เขต ที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๕ คน เพศชาย จำนวน ๗๕ คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็น ๖๕ % จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็น ๓๓.๓๓ % จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน  
๒ คน คิดเป็น ๐.๖๖%

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
กองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่2 ด้านบริหาร  
งบประมาณส่วนภูมิภาค ด้านการจัดทำค่าของบ  
ประมาณ



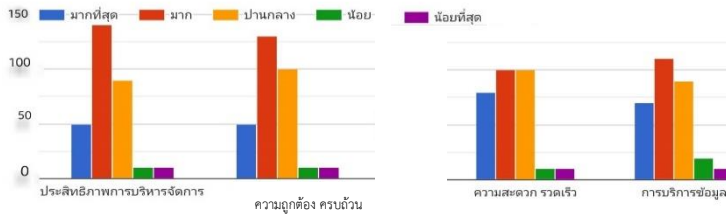
จากแผนภูมิทั้งด้านบน พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๕๐ คน มีความพึงพอใจกับ  
กิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านบริหารงบประมาณส่วนภูมิภาค ในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ คิดเป็นร้อยละ  
๘๓.๓๓ นอกนั้นมีเพียงจำนวน ๕๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
กองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่3 ด้านการเผยแพร่  
และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูล  
ข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ ( DMSIC )



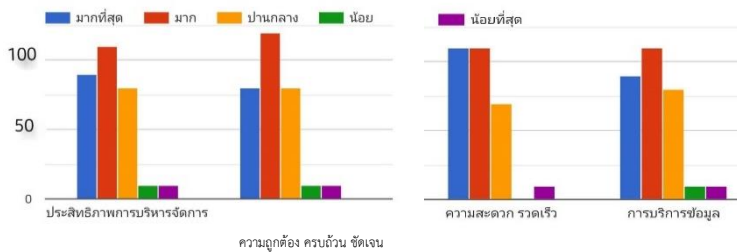
จากแผนภูมิทั้ง ๓ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๕๒ คน มีความพึงพอใจ  
กับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมากที่สุด  
หรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖ นอกนั้นมีเพียงจำนวน ๔๘ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิด  
เป็นร้อยละ ๑๖.๓๓

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
กองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่ 4 ด้านคลินิก  
พิเศษนอกเวลา ( SMC )



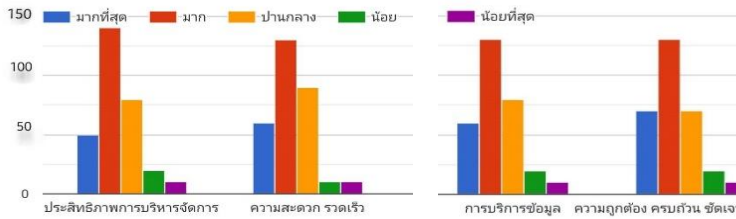
จากแผนภูมิแท่ง ส่วนที่ ๔ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๔๕ คน มีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖ นอกนั้นมีเพียงจำนวน ๕๕ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๔

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
กองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่ 5 ด้าน  
โปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยาย  
เตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง  
สาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i)



จากแผนภูมิแท่งด้านบน พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๕๐ คน มีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) ในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ มีเพียงจำนวน ๕๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
กองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่ 6 ด้านการ  
บริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ  
(Initiative Management Model)



จากแผนภูมิแท่งด้านบน พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๔๑ คน มีความพึงพอใจกับ  
กิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ (Initiative Management Model) ในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมากที่สุดหรือมี  
ความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖ นอกนั้นมีเพียงจำนวน ๕๙ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิดเป็น  
ร้อยละ ๑๙.๓๔

ผลการสำรวจจากแผนภูมิแท่ง ส่วนที่ ๒ และจากตารางฯ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม  
จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๕๐ คน มีความพึงพอใจกับกิจกรรม/  
ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึง  
พอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗ ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน เท่ากับ .๔๓ พบว่ามีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านบริหารงบ  
ลงทุนภูมิภาค ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๔  
ด้านความถูกต้องของโปรแกรมฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๔ ด้านความสะดวก  
รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๗ ด้านการบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ มีเพียงจำนวน ๕๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจ  
ต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

จากแผนภูมิแท่ง ส่วนที่ ๓ และจากตารางฯ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวน  
ทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๔๒ คน มีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ  
ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) อยู่  
ในระดับปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖  
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๕ พบว่ามีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ  
ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ด้าน

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ ด้านความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๗ ด้านความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๓ ด้านการบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ ด้านความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ ด้านความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๔ ด้านประโยชน์ด้านการนำไปใช้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ มีเพียงจำนวน ๕๘ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๙

จากแผนภูมิแท่ง ส่วนที่ ๔ และจากตารางฯ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๔๕ คน มีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๕ พบว่ามีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๗ ด้านความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ ด้านการบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ มีเพียงจำนวน ๕๕ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๔

จากแผนภูมิแท่ง ส่วนที่ ๕ และจากตารางฯ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๕๐ คน มีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๒ พบว่ามีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ ด้านความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ ด้านการบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๗ มีเพียงจำนวน ๕๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

จากแผนภูมิแท่ง ส่วนที่ ๖ และจากตารางฯ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๔๑ คน มีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ

ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริการ (Initiative Management Model) อยู่ใน  
ระดับปานกลางถึงมากที่สุดหรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖  
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๐ พบว่ามีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ  
ที่ได้รับจากส่วนกลาง ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริการ (Initiative Management Model) ด้าน  
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ ด้านความถูกต้อง  
ครบถ้วน ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๗ ด้านความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๐ ด้านการบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ มีเพียงจำนวน ๕๙ คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ  
๗๐ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๔



# สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล



## สรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข จำนวนห้าด้าน ได้แก่ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านการเผยแพร่และบริการ ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส. 4.0i) และ ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริการ (Initiative Management Model) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัดและผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง ต่อคุณภาพของกิจกรรม /ผลงาน/บริการที่ได้รับจากส่วนกลาง โดยศึกษาจากประชากรจำนวน ๑๓๖๐ คน ซึ่งเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค และจากสำนักงานเขตสุขภาพทั้ง ๑๓ เขต กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรด้านสาธารณสุข ซึ่งปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค และจากสำนักงานเขตสุขภาพทั้ง ๑๓ เขต ผ่านการคัดเลือกโดย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) บุคลากรด้านสาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและจากสำนักงานเขตสุขภาพทั้ง ๑๓ เขต จากนั้นคัดเลือกโดยการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) <sup>๓</sup> จากบุคลากรที่รับผิดชอบงานบริหารงบประมาณ ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) และ ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริการ (Initiative Management Model) ได้ตัวแทนจากทั้ง ๗๗ จังหวัด และจากเขตสุขภาพทั้ง ๑๓ เขต และหน่วยงานส่วนกลางทั้งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) <sup>๔</sup> ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน (กำหนดให้สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = ๐.๐๕) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจากส่วนกลาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๗ ท่าน ได้ค่า IOC ระหว่าง ๐.๘๕ ถึง ๑.๐๐ นำเครื่องมือมาทดสอบจากกลุ่มบุคลากรทางด้านสาธารณสุขที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน ๖๐ ท่าน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีการหาค่าอัลฟาครอนบาค (Alpha Coefficient Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงตรง (r) เท่ากับ ๐.๘๙ แบบสอบถามแบ่งเป็น ๖ ส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

<sup>๓</sup> Gravetter,F.J and Forzano,L.B. 2011. "Research Methods for the Behavioural Sciences" Cengage Learning p.146.

<sup>๔</sup> Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities." Education and Psychological Measurement. 30: 607-610.

ใช้สถิติบรรยาย หาค่าคะแนนต่ำสุด (Minimum) ค่าคะแนนสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD)พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ ทั้งห้าด้านได้แก่ ด้านบริหารงบลงทุนภูมิภาค ด้าน การเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) และ ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริการ (Initiative Management Model) ในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก พบว่าอยู่ในระหว่างร้อยละ ๘๐.๖๑ ถึง ร้อยละ ๘๓.๓๓

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจดังกล่าว พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสอบถาม จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๕๐ คน มีความพึงพอใจกับกิจกรรม/ผลงาน/บริการ ที่ได้รับจาก ส่วนกลาง ด้านบริหารงบลงทุนภูมิภาคและด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) เมื่อจัดลำดับระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ ทุกด้าน พบว่า อยู่ในอันดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากันทั้งสองด้าน หรือมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐ ถึง ร้อยละ ๑๐๐ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

โดยด้านบริหารงบลงทุนภูมิภาค เมื่อพิจารณากิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับ พบว่ามีความพึงพอใจ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๔ รองลงมาคือด้านความถูกต้องของโปรแกรมฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๔ ส่วนด้าน โปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) เมื่อพิจารณากิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับ พบว่ามีความพึงพอใจ ด้านความถูกต้อง ชัดเจนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ อันดับรองลงมาคือ ด้าน คลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริการ (Initiative Management Model) และด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) เมื่อพิจารณา ในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖ , ร้อยละ ๘๐.๖๖ และ ร้อยละ ๘๐.๖๑ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ .๔๕ เมื่อพิจารณากิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับในด้านนี้ พบว่ามีความพึงพอใจ ด้านการ บริการข้อมูลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ รองลงมาคือด้าน ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ และด้านความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐

เมื่อพิจารณาด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริการ (Initiative Management Model) ใน ภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๐ เมื่อพิจารณากิจกรรม ผลงานและ

บริการที่ได้รับจากส่วนกลางในด้านนี้ พบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และด้านการบริการข้อมูล มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๗ ด้านการบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๖ รองลงมาคือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๐

สำหรับด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๕ เมื่อพิจารณากิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลางในด้านนี้ พบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๕๐ รองลงมาคือด้านความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .๔๗

เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นอกจากสามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยตรงแล้ว ยังเป็นการสร้างเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้เรื่องการศึกษาวิจัยจากงานประจำ (Research to Routine : R2R)<sup>๖</sup> ดังระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยและผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในปรับปรุงการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการดำเนินงานโครงการ/แผนงาน แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบปัจจัยแห่งความสำเร็จที่การดำเนินงานในภาพรวมที่ยังขาดและควรคำนึงถึง ดังต่อไปนี้ ซึ่งหากมีการนำมาปรับใช้ตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ก็สามารถนำไปสู่การขยายผลให้เกิดประสิทธิผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนต่อไป

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่การดำเนินงานในภาพรวมที่ยังขาดและควรคำนึงถึง

๑. การมีส่วนร่วมของเครือข่ายการดำเนินงานในทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของแพทย์ พยาบาลนักวิชาการสาธารณสุข และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา เพื่อให้เกิดการวางแผนงาน/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
๒. มีการนำแนวคิด ทฤษฎี ด้านการบริหารภาครัฐ ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน
๓. มีการนำเทคโนโลยีหรือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในนวัตกรรม ให้มีความทันสมัยมากขึ้น ดังเช่นที่ได้กล่าวไว้ในการศึกษาของสุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์ เรื่อง นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์สร้างคุณค่าการแข่งขันยุคใหม่ “การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กรเป็น

<sup>๖</sup> กองบริหารการสาธารณสุข. 2563 . โครงการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การศึกษาวิจัยจากงานประจำ (R2R) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 . นนทบุรี. กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข .

การปรับปรุงระบบการบริหารราชการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ยกกระดับคุณภาพการให้บริการ”<sup>๗</sup>

๔. การใช้ Application เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และเอื้ออำนวยให้เกิดความสะดวกต่อผู้รับบริการให้ครอบคลุมมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับแผนงานและกิจกรรมฯ ควรนำผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลางฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายด้านที่พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลางในระดับต่ำกว่าทุกๆกิจกรรมฯของแต่ละด้านไปปรับปรุง เพื่อให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อส่วนรวมในระยะต่อไป ดังนี้

๑. ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (DMSIC) ปรับปรุงเรื่องความถูกต้อง ชัดเจนการให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Line และปรับปรุงด้านการบริการข้อมูล
๒. ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา (SMC) ปรับปรุงเรื่องความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน
๓. ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) และด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ (Initiative Management Model) ปรับปรุงเรื่องความสะดวก รวดเร็ว
๔. ด้านบริหารงบประมาณ ปรับปรุงเรื่องการบริการข้อมูล

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการประเมินผล แผนงาน/กิจกรรม แบบสามเส้า (Triangulation) และนำมาเปรียบเทียบกับองค์กรคู่เทียบ เป็นการส่งเสริมให้เกิดการวางแผนงาน/กิจกรรม เพื่อนำมาปรับยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต ต่อไป

---

<sup>๗</sup> สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์.2562.นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์สร้างคุณค่าการแข่งขันยุคใหม่

นนทบุรี.กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

## เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารการสาธารณสุข. 2563 . เอกสารโครงการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกองบริหารการสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 . นนทบุรี. กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข .
- กองบริหารการสาธารณสุข. 2563 . เอกสารโครงการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การศึกษาวิจัยจากงานประจำ (R2R) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 . นนทบุรี. กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข .
- กัลยา วานิชย์บัญชา . 2549 . **หลักสถิติ** . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- สุดาฟ้า วงศ์หาริมาศย์. 2562 . **นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์สร้างคุณค่าการแข่งขันยุคใหม่** นนทบุรี.กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข .
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2562 . **เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562**. นนทบุรี. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ .
- Gravetter,F.J and Forzano,L.B. 2011. “Research Methods for the Behavioural Sciences” Cengage Learning. p.146.
- Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. 1970. “Determining Sample Size for Research Activities.” Education and Psychological Measurement. 30: 607-610.

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก



### แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพ ของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการ สาธารณสุข

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข มีทั้งหมด 6 ส่วน (ผู้รับบริการหมายถึงบุคลากรด้านสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านงบประมาณ, ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์(DMSIC), ด้านSMC, ด้านโปรแกรมคำขอการจัดตั้ง ปรึบระดับ และด้าน Initiative Management Model) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เวชระดับการศึกษา สังกัด



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

|     |                       |                       |
|-----|-----------------------|-----------------------|
|     | หญิง                  | ชาย                   |
| เพศ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

|       |      |       |       |
|-------|------|-------|-------|
| ป.ตรี | ป.โท | ป.เอก | อื่นๆ |
|-------|------|-------|-------|

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ) สังกัดหน่วยงานใด \*

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
ส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการ  
สาธารณสุข ส่วนที่2 ด้านบริหารงบประมาณส่วนภูมิภาค ด้านการจัดทำค่าของประมาณ

|                   | มากที่สุด             | มาก                   | ปานกลาง               | น้อย                  | น้อยที่สุด            |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ประสิทธิภาพการ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความถูกต้องของ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความสะดวก รวด...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| การบริการข้อมูล   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการ  
สาธารณสุข ส่วนที่3 ด้านการเผยแพร่และบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ ( DMSIC )

|                    | มากที่สุด             | มาก                   | ปานกลาง               | น้อย                  | น้อยที่สุด            |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ประสิทธิภาพการ...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความถูกต้อง ครบ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความสะดวก รวด...   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| การบริการข้อมูล    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ประโยชน์ด้านการ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความถูกต้อง ครบ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความถูกต้อง ครบ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหาร  
สาธารณสุข ส่วนที่ 4 ด้านคลินิกพิเศษนอกเวลา ( SHC ) \*

|                   | มากที่สุด             | มาก                   | ปานกลาง               | น้อย                  | น้อยที่สุด            |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ประสิทธิภาพการ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ประสิทธิภาพการ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความสะดวก รวดเ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| การบริการข้อมูล   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหาร  
การสาธารณสุข ส่วนที่ 5 ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วย  
บริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i)



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหาร  
สาธารณสุข ส่วนที่ 5 ด้านโปรแกรมจัดทำคำขอการจัดตั้ง ปรับระดับ ขยายเตียง หน่วยบริการสังกัดสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรแกรม กบรส.4.0i) \*

|                   | มากที่สุด             | มาก                   | ปานกลาง               | น้อย                  | น้อยที่สุด            |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ประสิทธิภาพการ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ประสิทธิภาพการ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความสะดวก รวดเ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| การบริการข้อมูล   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข \*  
 ส่วนที่ 6 ด้านการบริหารจัดการตัวชี้วัดนวัตกรรมบริการ (Initiative Management Model)

|                    | มากที่สุด             | มาก                   | ปานกลาง               | น้อย                  | น้อยที่สุด            |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ประสิทธิภาพการบ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความสะดวกรวดเร็ว   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| การบริการข้อมูล    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ความถูกต้อง ครบ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ความคิดเห็นอื่นๆของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจาก  
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



ความคิดเห็นอื่นๆของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากกองบริหารการสาธารณสุข

.....  
 ต่อการดำเนินงานด้าน งบประมาณ, ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์(DMSIC), SMC, โปรแกรมค่าขอการจัดตั้ง งบประมาณ และ Initiative Management Model \*\*ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ#ดร.สดาฟ้า วงศ์หริมาตย์ (ผู้รับผิดชอบหลัก การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกองบริหารการสาธารณสุข Tel.092-573-3547##

ข้อความสำคัญ

## (สำเนา)

คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ที่ ๓๓๗ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการในสังกัดมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริการจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนและได้นำผลการสำรวจดังกล่าวมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ให้มีประสิทธิภาพสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรไปสู่ระดับเทียบเท่ามาตรฐานสากลและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดการบูรณาการความร่วมมือกัน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ปลัดกระทรวงสาธารณสุข จึงออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

### ๑. องค์ประกอบ

- |   |           |
|---|-----------|
| ๑.๑ นายณรงค์ สายวงศ์  | ประธาน    |
| รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข ด้านบริหาร                          |           |
| ๑.๒ นายรุ่งเรือง กิจผาติ                                    | รองประธาน |
| ที่ปรึกษาระดับกระทรวง นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ ด้านเวชกรรมป้องกัน |           |
| ๑.๓ นายวิเชียร เทียนจารุวัฒนา                               | รองประธาน |
| ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ                                    |           |
| ๑.๔ นางภารวี แก้วพันนา                                      | คณะทำงาน  |
| ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร                             |           |
| ๑.๕ นางสาวรณมา เจริญสวรรค์                                  | คณะทำงาน  |
| กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  |           |
| ๑.๖ นางจุฬาทรรุ กระทบ                                       | คณะทำงาน  |
| สำนักวิชาการสาธารณสุข                                       |           |
| ๑.๗ นางสาวจามจุรี เพียรทำ                                   | คณะทำงาน  |
| สำนักวิชาการสาธารณสุข                                       |           |

|      |   |                                 |
|------|---|---------------------------------|
| ๑.๘  | นางเบญจทิรา รัชตพันธนากร<br>สำนักวิชาการสาธารณสุข | คณะทำงาน                        |
| ๑.๙  | นางลินลา ตู้อึ้ง<br>กองบริหารการสาธารณสุข         | คณะทำงาน                        |
| ๑.๑๐ | นางสุตาฟ้า วงศ์หริมาตย์<br>กองบริหารการสาธารณสุข  | คณะทำงาน                        |
| ๑.๑๑ | นางกนกพร แจ่มสมบูรณ์<br>กองการพยาบาล              | คณะทำงาน                        |
| ๑.๑๒ | นางสาวพัชรี เนียมศรี<br>กองการพยาบาล              | คณะทำงาน                        |
| ๑.๑๓ | นางสุนีย์ สว่างศรี<br>กองตรวจราชการ               | คณะทำงาน<br>และเลขานุการ        |
| ๑.๑๔ | นายบรรเจ็ด ทิงเหม<br>กองตรวจราชการ                | คณะทำงาน<br>และผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๕ | นางสาวนิภาพร แข่งดี<br>กองตรวจราชการ              | คณะทำงาน<br>และผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๖ | นางสาวจตุพร เดชกล้า<br>กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร       | คณะทำงาน<br>และผู้ช่วยเลขานุการ |

๒. หน้าที่และอำนาจ

๒.๑ กำหนดขอบเขตกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการ

๒.๒ ดำเนินการสำรวจ วิเคราะห์ ข้อมูลผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการ

๒.๓ ส่งคืนข้อมูลผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สถานบริการได้รับทราบ

๒.๔ ติดตามผลการดำเนินการและเยี่ยมเสริมพลังการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานบริการ

๒.๕ สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๒.๖ งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ) สุขุม กาญจนพิมาย  
(นายสุขุม กาญจนพิมาย)  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สำเนาถูกต้อง

(นายบรรเจ็ด ทิงเหม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

## ประวัติผู้วิจัย

|                     |  |
|---------------------|--|
| ชื่อ - สกุล :       | ดร.สุดาฟ้า วงศ์หาริมаты  |
| ตำแหน่ง :           | หัวหน้างานพัฒนาวิชาการและนวัตกรรมบริหารจัดการเขตสุขภาพ   |
| สถานที่ปฏิบัติงาน : | กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวง<br>สาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ถ.ติวานนท์<br>ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000 |
| โทรศัพท์            | 02-590-1639 แฟกซ์ 02-590-1740  |
| ที่อยู่ปัจจุบัน:    | 2392/45 บ้านพักนายทหารกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก<br>แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900                                     |
| โทรศัพท์มือถือ:     | 092-573-3547   |
| E-mail:             | sudafawongharimat@gmail.com  |



### วุฒิการศึกษา

- ปัจจุบัน : Ph.D. in Health Promotion and Health Education)  
(ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการส่งเสริมสุขภาพและสุขศึกษา)  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พ.ศ.2551 : พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน  
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- พ.ศ.2539 : พยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ขั้นหนึ่ง  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี
- พ.ศ.2556 Certificate Korean Physical Education Association for Girls and Woman จาก  
มหาวิทยาลัย Incheon National ประเทศเกาหลีใต้
- พ.ศ.2559 Certificate Education For Rural Transformation จากมหาวิทยาลัย Stockholm  
ประเทศสวีเดน และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พ.ศ.2561 Certificate Age Group Health Plan : Strategic Plan จาก Harvard Asia  
Academic : Harvard University
- พ.ศ.2562 Certificate of Synergy and Reform for Better Health จาก Southern New  
Hamshire University ประเทศ United States of America : U.S.A.
- พ.ศ.2562 Certificate of Health Science Education Professions จาก University of East  
Anglia-UEA : School of Health Sciences ประเทศ United Kingdom : UK

## ประวัติการทำงาน

- พ.ศ.2539–2541 โรงพยาบาลมุกดาหาร (หอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม)
- พ.ศ.2541–2547 โรงพยาบาลอุดรธานี (หอผู้ป่วยศัลยกรรมพิเศษชั้น 7)
- พ.ศ.2554–2554 หัวหน้างานเลขานุการผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข สำนักตรวจและประเมินผล
- พ.ศ.2554–2556 ผู้นิเทศระดับกระทรวงสาธารณสุข เขตตรวจราชการที่ 3 และกรุงเทพมหานคร
- พ.ศ.2559–2560 รองหัวหน้าศูนย์ประสานสุขภาพแรงงาน การช่วยเหลือเหยื่อค้ามนุษย์และความร่วมมือองค์กรระหว่าง ของประเทศญี่ปุ่น LTOP กระทรวงสาธารณสุข และหัวหน้างานแรงงานต่างด้าว สำนักบริหารการสาธารณสุข
- พ.ศ.2561 กลุ่มงานพัฒนาเขตสุขภาพ กองบริหารการสาธารณสุข

## ผลงาน/รางวัลที่ได้รับ

| ลำดับ | ผลงาน/รางวัลที่ได้รับ   |
|-------|---|
| 1.    | เกียรติบัตร โดยกระทรวงศึกษาธิการ “แม่ดีเด่นประจำปี 2552” โรงเรียนสารวิทยา   |
| 2.    | เกียรติบัตร โดยกระทรวงสาธารณสุข “นำเสนอผลงาน ประชุมวิชาการระดับชาติ 90 การสาธารณสุขไทย เพื่อคนไทยสุขภาพดี กระทรวงสาธารณสุข” ประจำปี 2552                    |
| 3.    | เกียรติบัตร กระทรวงสาธารณสุข “ผู้บริหารการสาธารณสุขระดับกลาง กระทรวงสาธารณสุข” ปี 2554  |
| 4.    | เกียรติบัตร โดยกระทรวงศึกษาธิการ “แม่ดีเด่นประจำปี 2554” โรงเรียนสารวิทยา   |
| 5.    | เกียรติบัตร โดยมหาวิทยาลัยอินซอน ประเทศเกาหลีใต้ “นำเสนอผลงานประชุมวิชาการนานาชาติ KPAEW ณ ประเทศเกาหลีใต้” ประจำปี 2556                                    |
| 6.    | เกียรติบัตร โดยกระทรวงศึกษาธิการ “แม่ดีเด่นประจำปี 2559” โรงเรียนสารวิทยา   |
| 7.    | เกียรติบัตร โดย มูลนิธิส่งเสริมที่ควีเอ็มในประเทศไทยและสวทช. รางวัลTQM Best Practice in Thailand 2019 สาขาการประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ |
| 8.    | เกียรติบัตร โดยสถาบันบรมราชชนกและสถาบันร่วมอื่น “นำเสนอผลงานประชุมวิชาการนานาชาติ IHSEP 2019”   |

### สมาคม /องค์กรสาธารณสุขประโยชน์ ที่เข้าร่วม

| ลำดับ | สมาคม /องค์กรสาธารณสุขประโยชน์ ที่เข้าร่วม            |
|-------|---|
| 1.    | สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย                              |
| 2.    | มูลนิธิแพทย์อาสาสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี        |
| 3.    | คณะกรรมการสมาคมแม่บ้านทหารบก สาขากรมวิทยาศาสตร์ทหารบก |
| 4.    | สมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยมหิดล                        |
| 5.    | สมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์                  |

### ผลงานการตีพิมพ์และการนำเสนอผลงาน

สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์. อรพิน เจริญผล. สตรีรัตน์ ธาดากานต์.2551.ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการไม่มาตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ในชุมชนที่คัดสรร จังหวัดสระบุรี.

วารสารวิชาการกระทรวงสาธารณสุข. นำเสนอผลงาน ประชุมวิชาการระดับชาติ กระทรวงสาธารณสุข 90 ปีการสาธารณสุขไทย เพื่อคนไทยสุขภาพดี ณ อิมแพคชาเลนเจอร์ เมืองทองธานี.

ศุภมิตร ปรีดิเชมรัตน์. มยุรี เอี่ยมเจริญ. สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์.2555.การศึกษาวิจัยการจัดทำต้นทุนสำนักบริหาร การสาธารณสุข,วารสารสำนักพัฒนาวิชาการ กระทรวงสาธารณสุข.

สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์.2556.ปัญหาอุปสรรคของการไม่มาตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ในชุมชนที่คัดสรร จังหวัดนนทบุรี. วารสารสำนักพัฒนาวิชาการ กระทรวงสาธารณสุข.10(1).

สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์.เรณูมาศ มาอุ่น.2556.แนวทางการพัฒนารูปแบบการมาตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกจังหวัดนนทบุรี. นำเสนอผลงาน ประชุมวิชาการนานาชาติ KPAEW ณ กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้.

- สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์.2559.การศึกษาวิจัยรูปแบบการสร้างเสริมสุขภาพแรงงาน  
ต่างด้าว : **สู่ทศวรรษการจัดระบบบริการสุขภาพ.**วารสารสำนักพัฒนาวิชาการ  
กระทรวงสาธารณสุข.12(2), 52-64.นำเสนอผลงาน ประชุมเจ้าหน้าที่อาวุโส  
สมัยพิเศษ ความร่วมมือด้านสาธารณสุขไทย-เมียนมา ณ กรุงเทพมหานคร.
- สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์. กรัณพรัตน์ บุญช่วยธนาสิทธิ์.2561.**ดัชนีวัดความรู้ด้าน  
สุขภาพเพื่อการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ในสตรีกลุ่มเสี่ยง.**  
วารสารวิชาการสาธารณสุข.27(6).
- สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์.2563.**รูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการ  
บริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการในเขต  
สุขภาพ.** วารสารวิชาการสาธารณสุข.29(2).
- สุดาฟ้า วงศ์หริมาตย์.2562.**Service Innovation Model : Applied the  
Future Public Administration Concept by Integrating The Public  
Administration System in Health Region.** นำเสนอผลงาน ประชุม  
วิชาการนานาชาติ IHSEP 2019. Miracle Grand Hotel. Bangkok,  
Thailand.

#### ผลงานการเขียนตำรา/คู่มือ

- การศึกษาวิจัยความพึงพอใจผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม ผลงานและบริการที่  
ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข  
(R2R ; 2563)
- การศึกษาวิจัยประเมินผลนครชัยศรีโมเดล ((ISBN 978-616-11-  
4105-9 ; 2562)
- คู่มือนวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์สร้างคุณค่าการแข่งขันยุคใหม่ (ISBN 978-616-485-  
179-5 ; 2562)
- รูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวาง  
ระบบบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ (ISBN 978-616-485-179-5  
; 2562)
- คู่มือการใช้งานนวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์สร้างคุณค่าการแข่งขันยุคใหม่ (ISBN 978-  
616-485-179-5 ; 2562)
- คู่มือการสร้างเสริมสุขภาพ แรงงานต่างด้าว (ISBN 978-616-11-3166-1 ; 2559)
- คู่มือการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันการเกิดโรคเมตาบอลิกซินโดรม ในประชาชนวัย  
ผู้ใหญ่ (ISBN 978-616-423-820-6 ; 2559)
- คู่มือแนวทางการส่งต่อระหว่างประเทศ (ISBN978-616-11-3181-1 ; 2559)
- คู่มือแนวทางการดำเนินงานการส่งเสริมสุขภาพแรงงานต่างด้าว (2559)





การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม  
แบบผสมผสาน ณ รพ.ท.ม.ร.ด. (๑๑๑) ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒ - ๒๖ ก.ค. ๒๕๖๒

ผลงานและบริการที่ได้รับจากส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
๒๕๖๒ - ๒๕๖๒

กระทรวงสาธารณสุข  
๒๕๖๒ - ๒๕๖๒

