



**สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของ
สำนักสารนิเทศ**

**สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

**สำนักสารนิเทศ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**





บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive summary)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานใน ๓ บริการหลัก ได้แก่ บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน และบริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน การเก็บข้อมูลครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗ ในรูปแบบการสำรวจเชิงวิจัย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำนวณจากกลุ่มประชากรผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๗๓) ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สื่อมวลชน หัวหน้างานสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกรม และผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๘๒ คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ ใน ๔ มิติ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศในภาพรวมทั้ง ๓ บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๙$ หรือร้อยละ ๘๗.๗๕) โดยเมื่อจำแนกรายละเอียดมิติการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๔๗$ หรือร้อยละ ๘๙.๓๑) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๒$ หรือร้อยละ ๘๘.๓๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๘$ หรือร้อยละ ๘๗.๕๙) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๘$ หรือร้อยละ ๘๕.๕๕) ตามลำดับ และแยกผลการสำรวจเป็นรายบริการ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุขในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๘$ หรือร้อยละ ๘๗.๖๙) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๗$ หรือร้อยละ ๘๙.๓๑) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๒$ หรือร้อยละ ๘๘.๓๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๘$ หรือร้อยละ ๘๗.๕๙) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๘$ หรือร้อยละ ๘๕.๕๕) ตามลำดับ

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการข่าวเพื่อสื่อมวลชนในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๔$ หรือร้อยละ ๘๖.๘๑) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๑$ หรือร้อยละ ๙๒.๑๙) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๑$ หรือร้อยละ ๘๖.๘๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๒๘$ หรือร้อยละ ๘๕.๕๒) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$ หรือร้อยละ ๘๔.๑๗) ตามลำดับ

และผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อบริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวันในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๓$ หรือร้อยละ ๘๘.๖๕) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๙$ หรือร้อยละ ๘๙.๘๖) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๕$ หรือร้อยละ ๘๘.๙๙) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๒$ หรือร้อยละ ๘๘.๔๑) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๖$ หรือร้อยละ ๘๗.๑๐)



คำนำ

สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขที่ถูกต้อง รวดเร็ว และน่าเชื่อถือ ไปสู่กลุ่มผู้รับบริการ อันประกอบด้วย บุคลากรสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีอยู่ทั่วประเทศ สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป ใน ๓ บริการหลัก ได้แก่ บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน และบริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ นี้ สำนักสารนิเทศได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละบริการหลัก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ในการนี้ สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขอขอบคุณคณะผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงสาธารณสุข บุคลากรสาธารณสุขทั่วประเทศ สื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุข และประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ให้ข้อมูลประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศเป็นอย่างดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในปีต่อไป

คณะผู้จัดทำ

กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์และอำนวยการ

สำนักสารนิเทศ

๑ กันยายน ๒๕๖๗



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทนำ	๑
๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตการสำรวจ	๑
๔. ประโยชน์ที่จะได้รับการสำรวจ	๔
๕. คำนียามศัพท์	๔
วิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๗
๑. รูปแบบการสำรวจ	๗
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๙
๔. วิธีสร้างเครื่องมือ	๙
๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐
๖. การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๒
ส่วนที่ ๑ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๓
ส่วนที่ ๒ : ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ในภาพรวมของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒๒
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการพัฒนาศักยภาพ เครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข	๒๔
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน	๒๗



สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
สำนักงานโรค

ง

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการรายงาน สรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน	๓๐
ภาคผนวก	๓๓
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๓๔



สารบัญแนภูมิ

	หน้า	
แผนภูมิที่ ๑	แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๓
แผนภูมิที่ ๒	แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๔
แผนภูมิที่ ๓	แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๕
แผนภูมิที่ ๔	แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประเภทผู้มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๖
แผนภูมิที่ ๕	แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๘
แผนภูมิที่ ๖	แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ_กระทรวง สาธารณสุขส่วนภูมิภาค	๑๙
แผนภูมิที่ ๗	แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ_กระทรวง สาธารณสุขส่วนกลาง (กรมในกระทรวงสาธารณสุข)	๑๙
แผนภูมิที่ ๘	แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ_องค์กรสื่อมวลชน	๒๐



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามเพศ	๑๓
ตารางที่ ๒	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามช่วงอายุ	๑๔
ตารางที่ ๓	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	๑๕
ตารางที่ ๔	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามประเภทผู้มารับบริการ	๑๖
ตารางที่ ๕	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	๑๗
ตารางที่ ๖	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามประเภทบริการที่ได้รับมากที่สุด	๒๑
ตารางที่ ๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวมของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒๒
ตารางที่ ๘	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แยกตามบริการหลัก	๒๓
ตารางที่ ๙	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ กระทรวงสาธารณสุข ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒๔
ตารางที่ ๑๐	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒๗
ตารางที่ ๑๑	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน ของสำนักสารนิเทศ	๓๐



บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขที่ถูกต้อง รวดเร็ว และน่าเชื่อถือ ไปสู่กลุ่มผู้รับบริการอันประกอบด้วย บุคลากรสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีอยู่ทั่วประเทศ สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป ใน ๓ บริการหลัก ได้แก่ บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน และบริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการให้บริการหลักของหน่วยงานจะทำให้ทราบถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของผลงานตนเอง รวมทั้งทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนางานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรับทราบผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๒. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๓. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะทำงานได้กำหนดขอบเขตการสำรวจได้ดังนี้

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา คณะทำงานได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้ :-

๓.๑.๑ **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย (๑) เพศ (๒) อายุ (๓) การศึกษา (๔) ประเภทผู้มารับบริการ (๕) หน่วยงานที่สังกัด (๖) ประเภทบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด

๓.๑.๒ **ตัวแปรตาม** คือ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ใน ๔ มิติ ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม



โดยครอบคลุมใน ๓ บริการหลัก ได้แก่

๑. บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข
๒. บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน
๓. บริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร (Population) หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับ ๓ บริการหลัก ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ณ วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗) จำนวนทั้งสิ้น ๓๓๔ คน รายละเอียดดังนี้ :-

๑. บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข (จำนวน ๒๕๓ คน) ประกอบด้วย :-
 - ผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลาง (จากสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข , กรมการแพทย์ , กรมควบคุมโรค , กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก , กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ , กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ , กรมสุขภาพจิต , กรมอนามัย , สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา , และองค์การเภสัชกรรม)
 - ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค (จากสำนักงานเขตสุขภาพ , สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด , โรงพยาบาลศูนย์ , และโรงพยาบาลทั่วไป)
๒. บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน (จำนวน ๓๕ คน) ประกอบด้วย สื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุขจากสถานีโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อใหม่
๓. บริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน (จำนวน ๔๖ คน) ประกอบด้วย :-
 - ผู้บริหารระดับสูงฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข (นายชลน่าน ศรีแก้ว) และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข (นายสันติ พร้อมพัฒน์)
 - ผู้บริหารระดับสูงฝ่ายข้าราชการประจำ ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์โอภาส การย์กวินพงศ์) รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์พงศธร พอกเพิ่มดี) รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์สุรโชค ต่างวิวัฒน์) อธิบดีกรมการแพทย์ (แพทย์หญิงอัมพร เบญจพลพิทักษ์) อธิบดีกรมควบคุมโรค (นายแพทย์ธงชัย กีรติหัตถยากร) อธิบดีกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (นายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน) อธิบดีกรมสุขภาพจิต (นายแพทย์พงศ์เกษม ไข่มุกด์) อธิบดีกรมอนามัย (แพทย์หญิงอัจฉรา ปวะบุตร นิธิอภิญาสกุล) อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (นายแพทย์ยงยศ ธรรมวุฒิ) อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (นายแพทย์สุระ วิเศษศักดิ์) เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา (นายแพทย์ณรงค์ อภิกุลวณิช) และ หัวหน้าสำนักวิชาการสาธารณสุข (นายแพทย์รุ่งเรือง กิจผาติ)



- หัวหน้างานสื่อสารประชาสัมพันธ์ในส่วนกลาง (จากกรมการแพทย์ , กรมควบคุมโรค , กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก , กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ , กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ , กรมสุขภาพจิต , กรมอนามัย , สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา , และ องค์การเภสัชกรรม)

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง (Sample) วิธีการสุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ ได้จากการสุ่มประชากรในข้อ ๓.๒.๑ โดย แบ่งประชากร/ผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มๆ และดำเนินการสุ่มประชากร/ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร แล้วใช้สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, ๑๙๗๓) โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ที่ ๐.๐๕ ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (error)

แทนค่าสูตร :

$$n = \frac{๓๓๔}{๑ + ๓๓๔(๐.๐๕)^2}$$

$$n = ๑๘๒.๐๑๖๓$$

* สรุปขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศ ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจหลักของหน่วยงานที่ดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า ๑๘๒ กลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำรวจข้อมูลจากผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗



๔. ประโยชน์ที่จะได้รับการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ คณะทำงานฯ คาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

๑. ผลจากการสำรวจทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒. ผลจากการสำรวจทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๓. ผลจากการสำรวจที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาระบบบริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

๕. คำนิยามศัพท์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข นั้น คณะทำงานฯ กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลการสำรวจข้อมูล ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นอย่างไร ในการสำรวจครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมที่ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ ในการสำรวจครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่บริการที่ได้รับจากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขใน ๓ บริการหลัก ประกอบด้วย บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน และบริการสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอน วิธีการ รวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการในงานบริการหลักของ สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการใดๆ ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ



คุณภาพการให้บริการในภาพรวม หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินงานที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความสุข ความพึงพอใจ และประทับใจต่อบริการของสำนักการแพทย์ ซึ่งคุณภาพการให้บริการในภาพรวมนี้อาจประกอบกันเข้าด้วยหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการ ได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง น่าเชื่อถือ มีความเข้าใจ สร้างผลผลิตสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมนี้เป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ในการสำรวจครั้งนี้หมายถึงคุณภาพการให้บริการในภาพรวมทุกด้านของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป หมายถึง คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย :-

๑. เพศ หมายถึง เพศของของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒. อายุ หมายถึง อายุจริงของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า ๒๕ ปี, >๒๕-๓๐ ปี, >๓๐-๓๕ ปี, >๓๕-๔๐ ปี, >๔๐-๔๕ ปี, >๔๕-๕๐ ปี, >๕๐-๕๕ ปี และ >๕๕-๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและมีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท และปริญญาเอก

๔. ประเภทผู้มารับบริการ หมายถึง ประเภทของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่เป็นผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข, ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง, ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค และสื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุข

๕. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย

- หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง (กรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ได้แก่ กรมการแพทย์, กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, กรมควบคุมโรค, กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, กรมสุขภาพจิต, กรมอนามัย, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และองค์การเภสัชกรรม

- หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานเขตสุขภาพ, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, โรงพยาบาลศูนย์, โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช

- องค์กรสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์, นิตยสาร/วารสาร, โทรทัศน์, วิทยุ, และสื่อใหม่ (New Media)



๖. ประเภทบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด หมายถึง ประเภทของการบริการหลักที่กลุ่มตัวอย่างได้รับบริการจากสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย บริการพัฒนาเครือข่าย ประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน และบริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน

๗. ข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีต่อบริการที่ได้รับในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และส่งผลให้เกิดการพัฒนา



วิธีดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. รูปแบบการการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์และอำนวยการ สำนักสารนิเทศ ได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการของหน่วยงาน พร้อมกำหนดประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักเกณฑ์และระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้ -:

๒.๑ ประชากร (Population) หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับ ๓ บริการหลัก ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ณ วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗) จำนวนทั้งสิ้น ๓๓๔ คน รายละเอียดดังนี้ -:

๒.๑.๑ ผู้รับบริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข (จำนวน ๒๕๓ คน) ประกอบด้วย -:

- ผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลาง (จากหน่วยงาน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข , กรมการแพทย์ , กรมควบคุมโรค , กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก , กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ , กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ , กรมสุขภาพจิต , กรมอนามัย , สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา , และองค์การเภสัชกรรม)

- ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค (จากหน่วยงาน สำนักงานเขตสุขภาพ , สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด , โรงพยาบาลศูนย์ , และ โรงพยาบาลทั่วไป)

๒.๑.๒ ผู้รับบริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน (จำนวน ๓๕ คน) ประกอบด้วย สื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุขจากสถานีโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อใหม่

๒.๑.๓ ผู้รับบริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน (จำนวน ๔๖ คน) ประกอบด้วย -:

- ผู้บริหารระดับสูงฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข (นายชลน่าน ศรีแก้ว) และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข (นายสันติ พร้อมพัฒน์)

- ผู้บริหารระดับสูงฝ่ายข้าราชการประจำ ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์โอภาส การย์กวินพงศ์) รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์พงศธร พอกเพิ่มดี) รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์สุรโชค ต่างวิวัฒน์) อธิบดีกรมการแพทย์ (แพทย์หญิงอัมพร เบญจพลพิทักษ์) , อธิบดีกรมควบคุมโรค (นายแพทย์ธงชัย กีรติหัตถยากร) , กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (นายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน) , กรมสุขภาพจิต (นายแพทย์พงศ์เกษม ไข่มุกด์) , กรมอนามัย (แพทย์หญิงอัจฉรา ปวະบุตร นิธิอิญญาสกุล) , กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (นายแพทย์ยงยศ ธรรมวุฒิ) ,



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (นายแพทย์สุระ วิเศษศักดิ์) , เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา (นายแพทย์
ณรงค์ อภิกุลวณิช) และ หัวหน้าสำนักวิชาการสาธารณสุข (นายแพทย์รุ่งเรือง กิจผาติ)

- หัวหน้างานสื่อสารประชาสัมพันธ์ในส่วนกลาง (จากกรมการแพทย์ , กรมควบคุมโรค ,
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก , กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ , กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ,
กรมสุขภาพจิต , กรมอนามัย , สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา , และ องค์การเภสัชกรรม)

๒.๒ วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่ม
ตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มย่อย และใช้วิธีการสุ่ม
ตัวอย่างง่าย เพื่อคัดเลือกตัวอย่างจากผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มออกมาทำการสำรวจตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่
ต้องการทำการสำรวจ

๒.๓ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) วิธีการสุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ ได้จากการสุ่ม
ประชากรในข้อ ๓.๒.๑ โดย แบ่งประชากร/ผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มๆ และดำเนินการสุ่มประชากร/
ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างและกลุ่มประชากร แล้วใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, ๑๙๗๓)
โดยกำหนดระดับช่วงความเชื่อมั่นที่ ๙๕ % และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน ๕% ของขนาด
กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกรณีนี้ผู้สำรวจทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (error)

แทนค่าสูตร :

$$n = \frac{๓๓๔}{๑ + ๓๓๔(๐.๐๕)^2}$$

$$n = ๑๘๒.๐๑๖๓$$

* สรุปขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศ ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจ
หลักของหน่วยงานที่ดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า ๑๘๒ กลุ่มตัวอย่าง



๓. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย ๓ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ หน่วยงานที่สังกัด ประเภทบริการที่ได้รับมากที่สุด โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และระดับการวัดข้อมูลเป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำนวน ๖ ข้อ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ครอบคลุมงานบริการหลักของสำนักการแพทย์ทั้ง ๓ บริการหลัก จำนวน ๑๒ ข้อ ประกอบด้วย

มิติด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

มิติด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓ ข้อ

มิติด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำนวน ๓ ข้อ

โดยมาตราวัดมีระดับตั้งแต่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีระดับในการตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ ๒ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๑ คะแนน

ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปรับปรุงหรือพัฒนา ลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

๔. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสำรวจเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ ขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการสอบถาม โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยาม และปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนด ไว้เป็นหลักในการสร้างข้อคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่สำรวจทั้งหมด



๓. นำแบบสำรวจความพึงพอใจ ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุข และหัวหน้ากลุ่มภารกิจทุกกลุ่มที่รับการประเมิน ได้ตรวจสอบและแก้ไขแบบสำรวจความพึงพอใจให้ตรงกับภารกิจหลักที่ให้บริการกับกลุ่มเป้าหมาย

๔. ปรับแก้แบบสำรวจความพึงพอใจ ตามที่ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุข และหัวหน้ากลุ่มภารกิจเสนอแนะ ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้รับบริการทั้ง ๓ บริการหลักของสำนักสาธารณสุข

๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ โดยแบบสำรวจความพึงพอใจ ที่ได้รับการปรับปรุงจนสมบูรณ์แล้ว สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลมี ๒ ขั้นตอน คือ

๑. บุคลากรกลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์และอำนาจการ สำนักสาธารณสุข ที่ได้รับมอบหมาย นำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไปสร้างเป็นแบบสำรวจออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Google Form และนำลิงก์ (Link) ส่งต่อให้ผู้กลุ่มผู้รับบริการของสำนักสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ร่วมตอบแบบสำรวจออนไลน์

๒. รวบรวมข้อมูลแบบสำรวจออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน ๑๘๕ ชุด) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสำรวจ (Editing) ได้แบบสำรวจที่มีข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน ๑๘๒ ชุด นำมาลงรหัสข้อมูล (Coding) และนำข้อมูลเข้าประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อนำผลการคำนวณทางสถิติที่ได้มาวิเคราะห์และนำเสนอผลการสำรวจตามลำดับต่อไป

๖. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยกลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์และอำนาจการ ใช้วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. ประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางประกอบ

๒. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ หน่วยงานที่สังกัด ประเภทบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด โดยใช้สถิติพื้นฐาน การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนของประชากร



๕. เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน จะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวม (ทั้ง ๓ บริการหลัก) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานสำนักสารนิเทศ พร้อมแยกวิเคราะห์เป็นรายมิติด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน และวิเคราะห์แยกมิติในแต่ละส่วนของงานบริการหลักทั้ง ๓ บริการหลักด้วย

๖. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด , ๒๕๓๕) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๗. เกณฑ์การคำนวณหาค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคำนวณจากสูตร ดังนี้ :

$$\text{ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ}}{๕} \times ๑๐๐$$



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
การสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์และอำนวยการ สำนักสารนิเทศ จะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจเป็นตารางเพื่อแสดงผลด้วยค่าสถิติและการพรรณนา อธิบายผลโดยจำแนกผลการวิจัยเชิงปริมาณ ออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๒ : ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

- ตอนที่ ๑** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวมของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข
- ตอนที่ ๓** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน
- ตอนที่ ๔** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน

ส่วนที่ ๑ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตัวแปรทั้ง ๖ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้มารับบริการ หน่วยงานที่สังกัด ประเภทบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด แสดงผลเป็น จำนวน และร้อยละ รายละเอียดดังนี้

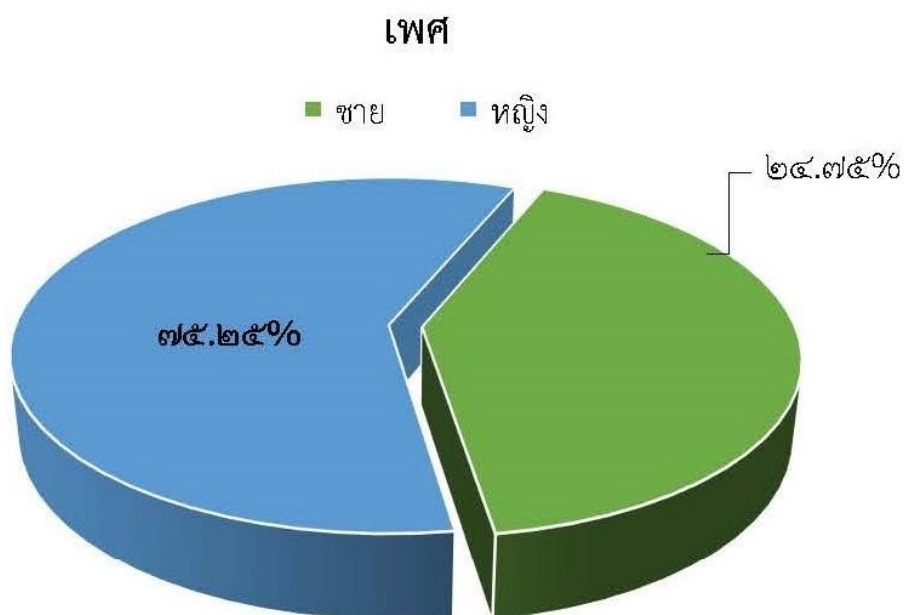
๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๕	๓๕.๗๑
หญิง	๑๑๗	๖๔.๒๙
รวม	๑๘๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๘๒ คน (ร้อยละ ๑๐๐) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๙ รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑

แผนภูมิที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสำรวจ



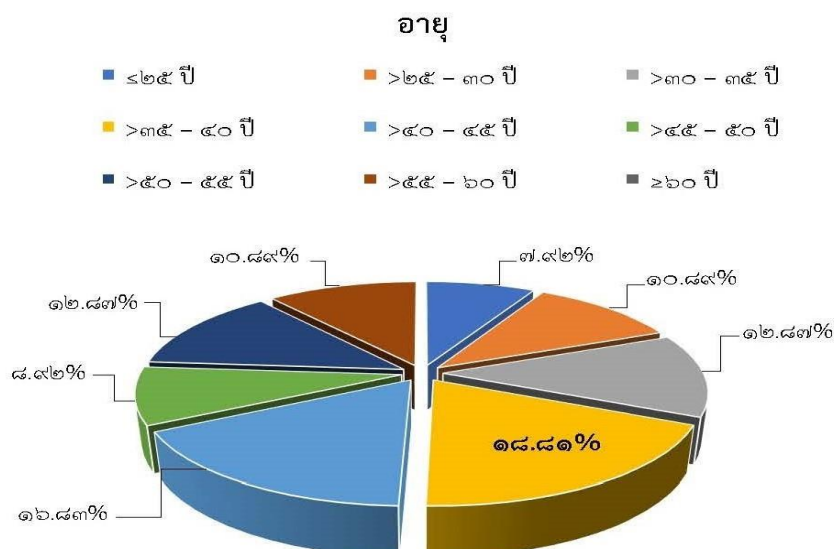
๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามช่วงอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. อายุ		
≤๒๕ ปี	๘	๔.๔๐
>๒๕ - ๓๐ ปี	๑๘	๙.๘๙
>๓๐ - ๓๕ ปี	๒๔	๑๓.๑๙
>๓๕ - ๔๐ ปี	๔๒	๒๓.๐๘
>๔๐ - ๔๕ ปี	๓๐	๑๖.๔๘
>๔๕ - ๕๐ ปี	๒๐	๑๐.๙๙
>๕๐ - ๕๕ ปี	๒๐	๖.๔๘
>๕๕ - ๖๐ ปี	๒๐	๖.๔๘
≥๖๐ ปี	๐	๐
รวม	๑๘๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๘๒ คน (ร้อยละ ๑๐๐) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ >๓๕ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ รองลงมา คือ ช่วงอายุ >๔๐ - ๔๕ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๘ ช่วงอายุ >๓๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘ ช่วงอายุ >๔๕ - ๕๐ ปี ช่วงอายุ >๕๐ - ๕๕ ปี และอายุ >๕๕ - ๖๐ ปี จำนวนเท่ากัน คือ ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๙ ช่วงอายุ >๒๕ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๙ และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ ≤๒๕ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ



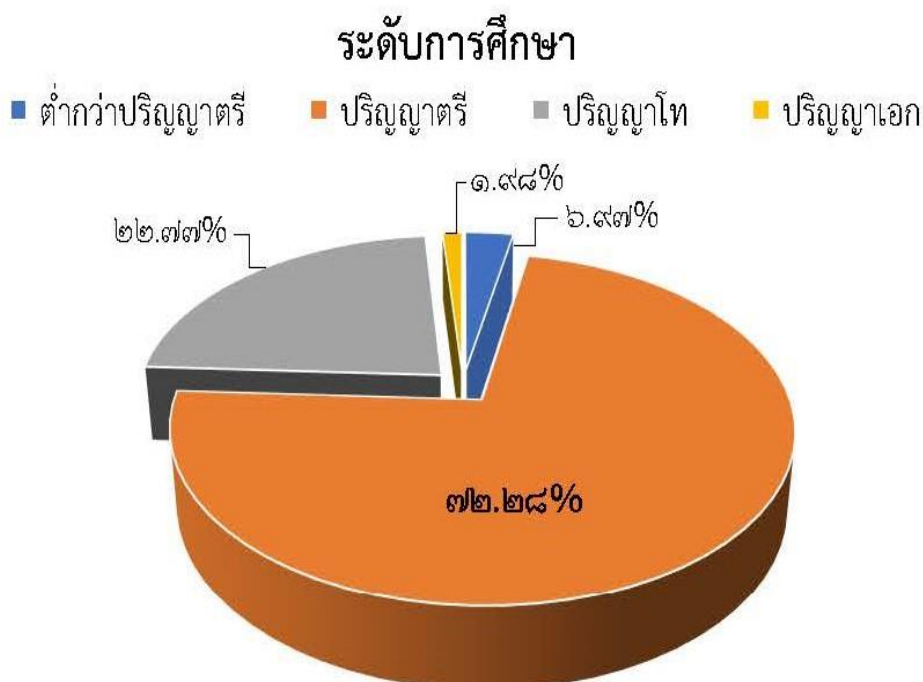
๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๗๕
ปริญญาตรี	๑๒๗	๖๙.๗๘
ปริญญาโท	๔๗	๒๕.๘๒
ปริญญาเอก	๓	๑.๖๕
รวม	๑๘๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๘๒ คน (ร้อยละ ๑๐๐) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๘ รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๒ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๕ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ



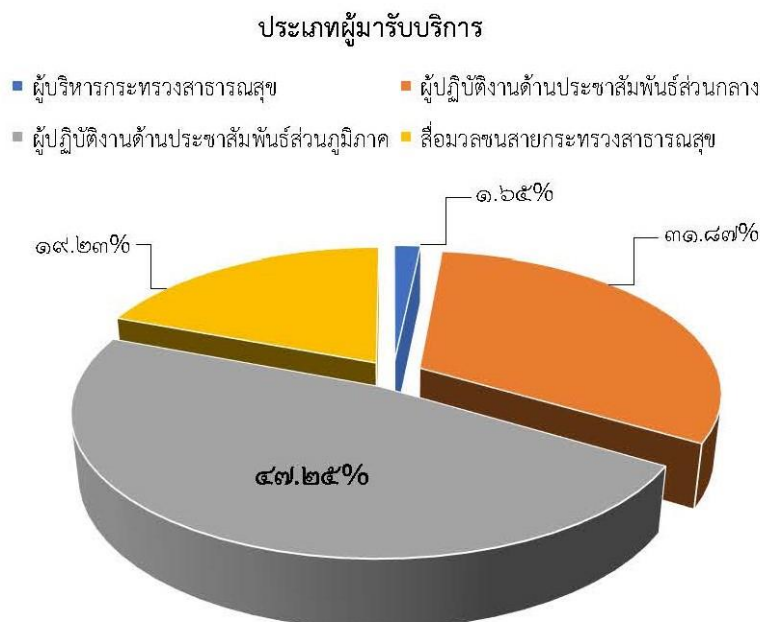
๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามประเภทผู้มารับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๔. ประเภทผู้มารับบริการ		
ผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข	๓	๑.๖๕
ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง	๕๘	๓๑.๘๗
ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค	๘๖	๔๗.๒๕
สื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุข	๓๕	๑๙.๒๓
รวม	๑๘๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๘๒ คน (ร้อยละ ๑๐๐) ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๕ รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๗ สื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓ และน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๕ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประเภทผู้มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ





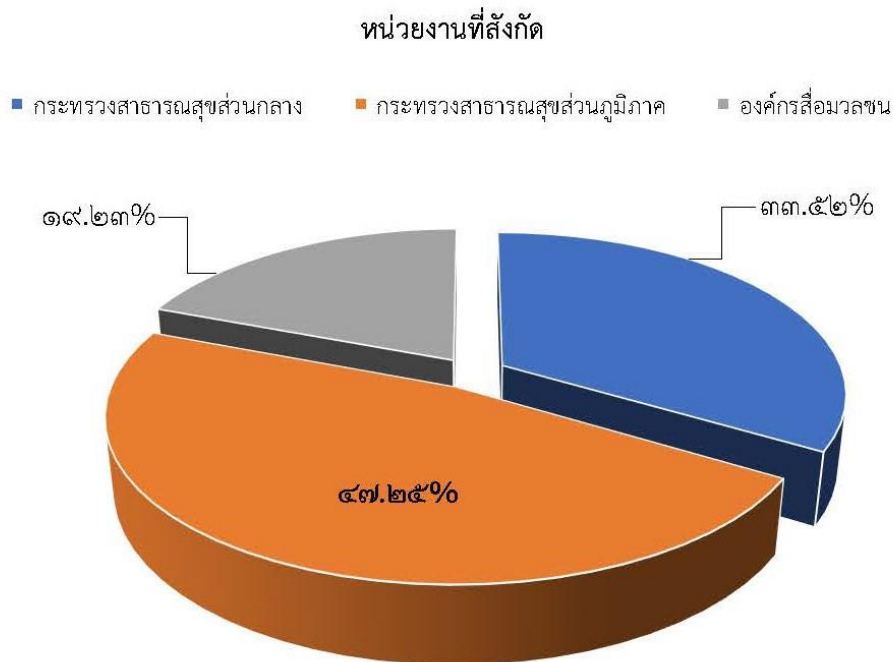
๑.๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๕. หน่วยงานที่สังกัด		
๑. กระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง (กรมในสังกัด กทสธ.)	(๖๑)	(๓๓.๕๒)
กรมการแพทย์	๖	๓.๓๐
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๕	๒.๗๕
กรมควบคุมโรค	๙	๔.๙๕
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๖	๓.๓๐
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๗	๓.๘๕
กรมสุขภาพจิต	๖	๓.๓๐
กรมอนามัย	๖	๓.๓๐
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๗	๓.๘๕
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๔	๒.๒๐
องค์การเภสัชกรรม	๕	๒.๗๕
๒. กระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค	(๘๖)	(๔๗.๒๕)
สำนักงานเขตสุขภาพ	๑๒	๖.๕๙
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๒๓	๑๒.๖๔
โรงพยาบาลศูนย์	๑๕	๘.๒๔
โรงพยาบาลทั่วไป	๑๕	๘.๒๔
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช	๒๑	๑๑.๕๔
๓. องค์กรสื่อมวลชน	(๓๕)	(๑๙.๒๓)
หนังสือพิมพ์	๕	๒.๗๕
นิตยสาร/วารสาร	๐	๐
โทรทัศน์	๑๘	๙.๘๙
วิทยุ	๒	๑.๑๐
สื่อใหม่ (New Media)	๑๐	๕.๕๙
อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๐
รวม	๑๘๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๘๒ คน (ร้อยละ ๑๐๐) ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานสังกัดอยู่ในกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๕ (โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีหน่วยงานสังกัดอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๔ รองลงมา คือ มีหน่วยงานสังกัดอยู่ที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๔ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปมีจำนวนเท่ากันหน่วยงานละ ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๔ และสำนักงานเขตสุขภาพจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๙ ตามลำดับ) รองลงมา คือ มีหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง หรือกรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๒ (โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีหน่วยงานสังกัดอยู่ที่กรมควบคุมโรค จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๕ รองลงมา คือ มีหน่วยงานสังกัดอยู่ที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีจำนวนเท่ากันหน่วยงานละ ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕ กรมอนามัย กรมการแพทย์ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และกรมสุขภาพจิต มีจำนวนเท่ากันหน่วยงานละ ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐ กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก และองค์การเภสัชกรรม มีจำนวนเท่ากันหน่วยงานละ ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ และ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐) และหน่วยงานที่สังกัดเป็นองค์กรสื่อมวลชน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓ (โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นสื่อมวลชนที่อยู่ในองค์กรสื่อโทรทัศน์จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๙ รองลงมา คือ สื่อใหม่ (New Media) จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๙ หนังสือพิมพ์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ และวิทยุ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ตามลำดับ)

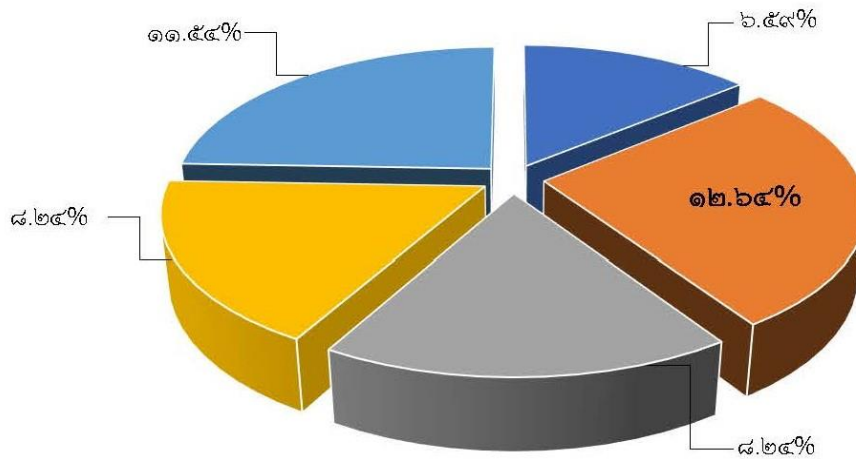
แผนภูมิที่ ๕ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ



แผนภูมิที่ ๖ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ_กระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค

หน่วยงานที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค

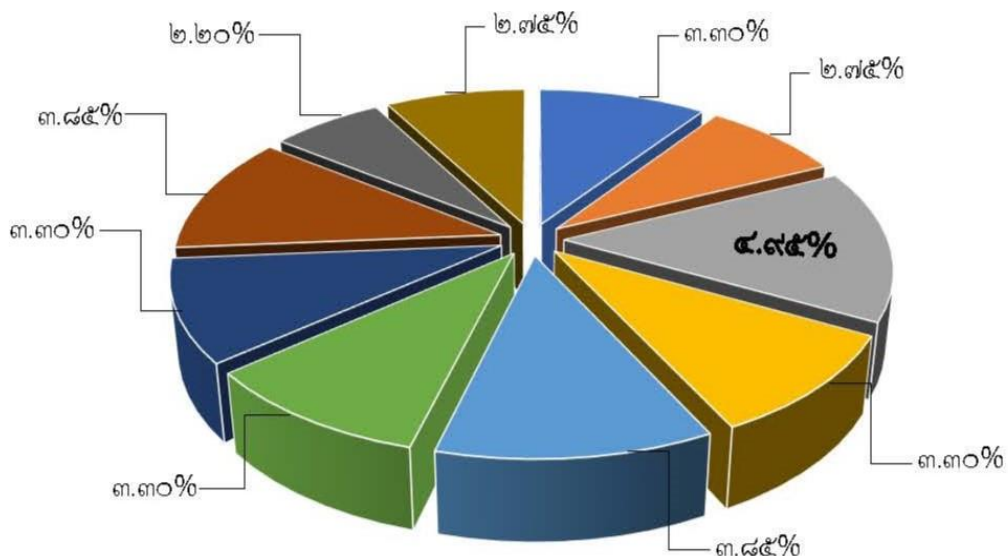
- สำนักงานเขตสุขภาพ
- สาธารณสุขจังหวัด
- โรงพยาบาลศูนย์
- โรงพยาบาลทั่วไป
- โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช



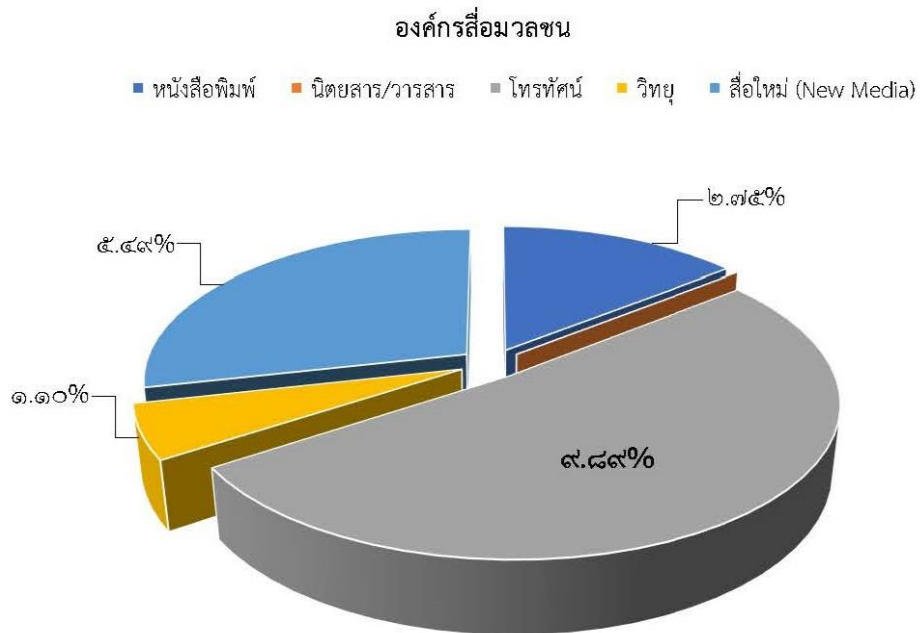
แผนภูมิที่ ๗ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ_กระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง (กรมในกระทรวงสาธารณสุข)

หน่วยงานที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง (กรมในกระทรวงสาธารณสุข)

- กรมการแพทย์
- แพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
- กรมควบคุมโรค
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- กรมสุขภาพจิต
- กรมอนามัย
- สำนักคณะกรรมการอาหารและยา
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- องค์การเภสัชกรรม



แผนภูมิที่ ๘ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ_องค์กรสื่อมวลชน



๑.๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทบริการที่ได้รับมากที่สุด

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกตามประเภทบริการที่ได้รับมากที่สุด

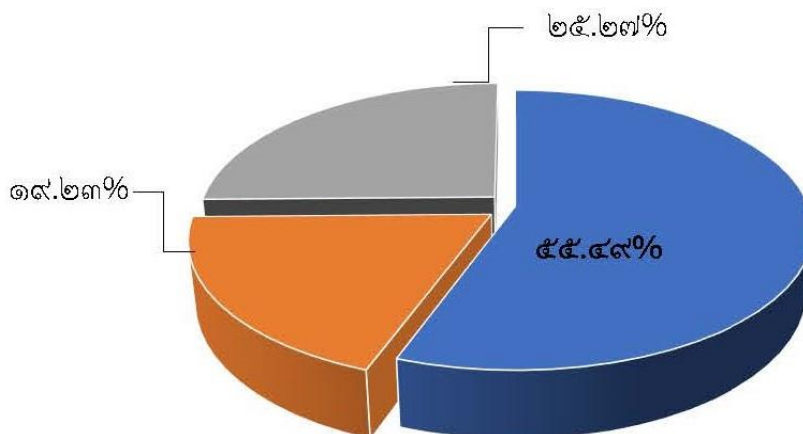
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖. ประเภทบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด		
บริการพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	๑๐๑	๕๕.๕๐
บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน	๓๕	๑๙.๒๓
บริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน	๔๖	๒๕.๒๗
รวม	๑๘๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๘๒ คน (ร้อยละ ๑๐๐) ส่วนใหญ่ได้รับบริการพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๐ รองลงมา คือ ได้รับบริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๗ และได้รับบริการข่าวเพื่อสื่อมวลชนจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๙ แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประเภทบริการที่ได้รับมากที่สุดของผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภทบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด

- การพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- ข่าวเพื่อสื่อมวลชน
- รายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน





ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของ
สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม ของ
สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับของความ
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ในภาพรวมของสำนักสารนิเทศ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

มิติการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของ ค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๒๙	๐.๗๐	๘๕.๘๒	มาก
๑.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๒	๐.๖๔	๘๖.๔๘	มาก
๑.๓ ระยะเวลาให้บริการเหมาะสม	๔.๓๒	๐.๖๗	๘๖.๔๘	มาก
รวม	๔.๓๑	๐.๖๗	๘๖.๒๖	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๙	๐.๖๕	๘๙.๗๘	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๓	๐.๖๔	๘๘.๖๘	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๔.๔๖	๐.๖๖	๘๙.๒๓	มาก
รวม	๔.๔๖	๐.๖๕	๘๙.๒๓	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๖๙	๘๕.๗๑	มาก
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๓๕	๐.๖๖	๘๖.๙๒	มาก
๓.๓ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ	๔.๓๖	๐.๖๖	๘๗.๒๕	มาก
รวม	๔.๓๓	๐.๖๗	๘๖.๖๓	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม				
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๔.๔๑	๐.๖๔	๘๘.๑๓	มาก
๔.๒ ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๔.๔๓	๐.๖๒	๘๘.๖๘	มาก
๔.๓ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๔.๔๙	๐.๖๐	๘๙.๗๘	มาก
รวม	๔.๔๔	๐.๖๒	๘๘.๘๖	มาก
รวมทั้ง ๔ มิติการให้บริการ	๔.๓๙	๐.๖๖	๘๗.๗๕	มาก

จากตารางที่ ๗ พบว่า ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม ของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๗๕ (S.D. = ๐.๖๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามมิติของการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๓ (S.D. = ๐.๖๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๖ (S.D. = ๐.๖๒) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ หรือร้อยละ ๘๖.๖๓ (S.D. = ๐.๖๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๖ (S.D. = ๐.๖๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ในภาพรวมของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แยกตามบริการหลัก

มิติการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๖๙	มาก
๒. บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน	๔.๓๔	๐.๕๗	๘๖.๘๑	มาก
๓. บริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน	๔.๔๓	๐.๖๙	๘๘.๖๕	มาก
รวม	๔.๓๙	๐.๖๖	๘๗.๗๕	มาก

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม ของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แยกตามบริการหลัก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๗๕ (S.D. = ๐.๖๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายบริการ พบว่า บริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๖๕ (S.D. = ๐.๖๙) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๙ (S.D. = ๐.๖๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ บริการข่าวเพื่อสื่อมวลชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๑ (S.D. = ๐.๕๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของสำนัก
การนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์
กระทรวงสาธารณสุข ของสำนักการนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับของความ
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์
กระทรวงสาธารณสุข ของสำนักการนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

มิติการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของ ค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๒๗	๐.๗๖	๘๕.๓๕	มาก
๑.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๖	๐.๖๔	๘๕.๑๕	มาก
๑.๓ ระยะเวลาให้บริการเหมาะสม	๔.๓๑	๐.๗๐	๘๖.๑๔	มาก
รวม	๔.๒๘	๐.๗๐	๘๕.๕๕	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๖	๐.๖๗	๘๙.๑๑	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๐	๐.๖๗	๘๗.๙๒	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๔.๔๐	๐.๗๑	๘๗.๙๒	มาก
รวม	๔.๔๒	๐.๖๘	๘๘.๓๒	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๗๔	๘๕.๗๔	มาก
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๔๓	๐.๖๔	๘๘.๕๑	มาก
๓.๓ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ	๔.๔๓	๐.๖๕	๘๘.๕๑	มาก
รวม	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๕๙	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม				
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๔.๔๓	๐.๖๔	๘๘.๕๑	มาก
๔.๒ ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๔.๔๕	๐.๖๔	๘๘.๙๑	มาก
๔.๓ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๔.๕๒	๐.๖๑	๙๐.๕๐	มาก
รวม	๔.๔๗	๐.๖๓	๘๙.๓๑	มาก
รวมทั้ง ๔ มิติการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๖๙	มาก



จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพัฒนา ศักยภาพเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๙ (S.D. = ๐.๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามมิติของการให้บริการ พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๓๑ (S.D. = ๐.๖๓) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๓๒ (S.D. = ๐.๖๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๕๙ (S.D. = ๐.๖๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ หรือร้อยละ ๘๕.๕๕ (S.D. = ๐.๗๐) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกรายละเอียดมิติการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ :-

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ หรือร้อยละ ๘๕.๕๕ (S.D. = ๐.๗๐) ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นระยะเวลาให้บริการเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๑๔ (S.D. = ๐.๗๐) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๗ หรือร้อยละ ๘๕.๓๕ (S.D. = ๐.๗๖) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประเด็นการให้ข้อมูล/ รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ หรือร้อยละ ๘๕.๑๕ (S.D. = ๐.๖๖) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม ของด้านนี้อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๓๒ (S.D. = ๐.๖๘) ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๑๑ (S.D. = ๐.๖๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึง พึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๗.๙๒ (S.D. = ๐.๗๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๗.๙๒ (S.D. = ๐.๖๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้าน นี้อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๕๙ (S.D. = ๐.๖๘) ประเด็นที่ กลุ่มผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๕๑ (S.D. = ๐.๖๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๕๑ (S.D. = ๐.๖๔) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประเด็น ความหลากหลายของช่องทาง ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ หรือร้อยละ ๘๕.๗๔ (S.D. = ๐.๗๔) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๓๑ (S.D. = ๐.๖๓) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๕๐ (S.D. = ๐.๖๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๘.๙๑ (S.D. = ๐.๖๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๕๑ (S.D. = ๐.๖๔) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ : ไม่มี



ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของสำนัก
สาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการชาวเพื่อสื่อมวลชน ของสำนักสาธารณสุข
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับของ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชาวเพื่อสื่อมวลชน ของสำนักสาธารณสุข
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

มิติการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของ ค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๒๖	๐.๖๑	๘๕.๑๔	มาก
๑.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๔	๐.๕๙	๘๖.๘๖	มาก
๑.๓ ระยะเวลาให้บริการเหมาะสม	๔.๒๓	๐.๖๕	๘๔.๕๗	มาก
รวม	๔.๒๘	๐.๖๑	๘๕.๕๒	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๗๑	มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๙	๐.๖๑	๘๙.๗๑	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๑๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๕๓	๙๒.๑๙	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๑๗	๐.๕๗	๘๓.๔๓	มาก
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๑๑	๐.๕๘	๘๒.๒๙	มาก
๓.๓ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ	๔.๒๐	๐.๔๗	๘๔.๐๐	มาก
รวม	๔.๑๖	๐.๕๔	๘๓.๒๔	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม				
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๔.๒๙	๐.๕๒	๘๕.๗๑	มาก
๔.๒ ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๔.๓๑	๐.๔๗	๘๖.๒๙	มาก
๔.๓ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๔.๓๔	๐.๔๘	๘๖.๘๖	มาก
รวม	๔.๓๑	๐.๔๙	๘๖.๒๙	มาก
รวมทั้ง ๔ มิติการให้บริการ	๔.๓๔	๐.๕๗	๘๖.๘๑	มาก



จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการข้ามเพื่อสื่อมวลชน ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๑ (S.D. = ๐.๕๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามมิติของการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๑ หรือร้อยละ ๙๒.๑๙ (S.D. = ๐.๕๓) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๙ (S.D. = ๐.๕๙) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ หรือร้อยละ ๘๕.๕๒ (S.D. = ๐.๖๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ หรือร้อยละ ๘๓.๒๔ (S.D. = ๐.๕๔) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกรายละเอียดมิติการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ :-

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ หรือร้อยละ ๘๕.๕๒ (S.D. = ๐.๖๑) ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๖ (S.D. = ๐.๕๙) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ หรือร้อยละ ๘๕.๑๔ (S.D. = ๐.๖๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประเด็นระยะเวลาให้บริการเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ หรือร้อยละ ๘๔.๕๗ (S.D. = ๐.๖๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ หรือร้อยละ ๙๒.๑๙ (S.D. = ๐.๕๓) ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๗๑ (S.D. = ๐.๔๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๑๔ (S.D. = ๐.๔๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๗๑ (S.D. = ๐.๖๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ หรือร้อยละ ๘๓.๒๔ (S.D. = ๐.๕๔) ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ หรือร้อยละ ๘๔.๐๐ (S.D. = ๐.๕๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นความหลากหลายของช่องทาง ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ หรือร้อยละ ๘๓.๔๓ (S.D. = ๐.๕๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ หรือร้อยละ ๘๒.๒๙ (S.D. = ๐.๕๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๙ (S.D. = ๐.๔๙) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๖ (S.D. = ๐.๔๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่มีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๙ (S.D. = ๐.๔๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ หรือร้อยละ ๘๕.๗๑ (S.D. = ๐.๕๒) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ :

๑. ขอให้ผู้บริหารรับนัดให้สัมภาษณ์เร็วขึ้น
๒. รบกวนขอคลิปวิดีโอเพิ่มเติมด้วยในบางครั้งที่ไม่มีทีมไปในพื้นที่ด้วย
๓. การส่งข่าวขอให้รวดเร็วและมีคลิปประกอบเพิ่มจะดีมาก
๔. พี่ๆ ฝ่าย PR น่ารักทุกคน ยินดีตอบทุกคำตอบ แต่อยากให้เพิ่มเวลาแถลงข่าว ส่งคลิปวิดีโอทุกๆ เรื่องให้ด้วยค่ะ
๕. แจ้งหมายข่าวล่วงหน้ารายสัปดาห์ /เพิ่มรายละเอียดข่าวให้มากขึ้น



ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของสำนัก
การแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการรายงานสรุปรายงานกระทรวงสาธารณสุข
ประจำวัน ของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับของ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรายงานสรุปรายงานกระทรวงสาธารณสุข
ประจำวัน ของสำนักการแพทย์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

มิติการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของ ค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๓๗	๐.๖๔	๘๗.๓๙	มาก
๑.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๖	๐.๖๕	๘๙.๑๓	มาก
๑.๓ ระยะเวลาให้บริการเหมาะสม	๔.๔๓	๐.๖๑	๘๘.๗๐	มาก
รวม	๔.๔๒	๐.๖๔	๘๘.๔๑	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๑	๐.๗๑	๘๘.๒๖	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๘	๐.๖๒	๘๙.๕๗	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๔.๔๖	๐.๖๖	๘๙.๑๓	มาก
รวม	๔.๔๕	๐.๖๖	๘๘.๙๙	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๖๘	๘๗.๓๙	มาก
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๓๕	๐.๗๓	๘๖.๙๖	มาก
๓.๓ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ	๔.๓๕	๐.๗๗	๘๖.๙๖	มาก
รวม	๔.๓๖	๐.๗๓	๘๗.๑๐	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม				
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๔.๔๖	๐.๗๒	๘๙.๑๓	มาก
๔.๒ ได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๔.๕๐	๐.๖๖	๙๐.๐๐	มาก
๔.๓ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๔.๕๒	๐.๖๖	๙๐.๔๓	มากที่สุด
รวม	๔.๔๙	๐.๖๘	๘๙.๘๖	มาก
รวมทั้ง ๔ มิติการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๙	๘๘.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๖๕ (S.D. = ๐.๖๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามมิติของการให้บริการ พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๖ (S.D. = ๐.๖๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๘.๙๙ (S.D. = ๐.๖๖) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๑ (S.D. = ๐.๖๔) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ หรือร้อยละ ๘๗.๑๐ (S.D. = ๐.๗๓) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกรายละเอียดมิติการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ -:

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๑ (S.D. = ๐.๖๔) ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๑๓ (S.D. = ๐.๖๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นระยะเวลาให้บริการเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๗๐ (S.D. = ๐.๖๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ หรือร้อยละ ๘๗.๓๙ (S.D. = ๐.๖๔) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๘.๙๙ (S.D. = ๐.๖๖) ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๕๗ (S.D. = ๐.๖๒) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๑๓ (S.D. = ๐.๖๖) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๖ (S.D. = ๐.๗๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ หรือร้อยละ ๘๗.๑๐ (S.D. = ๐.๗๓) ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความหลากหลายของช่องทาง ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ หรือร้อยละ ๘๗.๓๙ (S.D. = ๐.๖๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๖.๙๖ (S.D. = ๐.๗๓) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๖.๙๖ (S.D. = ๐.๗๓) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



๔. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มี ๓ ประเด็นย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมของด้านนี้อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๖ (S.D. = ๐.๖๘) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๓ (S.D. = ๐.๖๖) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่มีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ (S.D. = ๐.๖๖) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๑๓ (S.D. = ๐.๗๒) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ : ไม่มี



สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
สำนักสารนิเทศ

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อส่งมอบกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกนำเสนอเป็นภาพรวม และจะเก็บเป็นความลับอย่างดีที่สุด
๒. ผู้รับบริการ หมายถึง องค์กร หน่วยงาน หรือ บุคคลผู้ที่ได้รับบริการหรือผลผลิตตามพันธกิจหลักจากสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้
 - ผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข
 - ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง
 - ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค
 - สื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุข
๓. แบบสำรวจฉบับนี้ประกอบด้วยเนื้อหา ๒ ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ
 - ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

๑. เพศ

๑) ชาย

๒) หญิง

๒. อายุ

๑) ≤ ๒๕ ปี

๒) > ๒๕ - ๓๐ ปี

๓) > ๓๐ - ๓๕ ปี

๔) > ๓๕ - ๔๐ ปี

๕) > ๔๕ - ๕๐ ปี

๖) > ๕๐ - ๕๕ ปี

๗) > ๕๕ - ๖๐ ปี

๘) ≥ ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี

๒) ปริญญาตรี

๓) ปริญญาโท

๔) ปริญญาเอก



ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

๔. ประเภทผู้รับบริการ

- ๑) ผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข
- ๒) ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง
- ๓) ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค
- ๔) สื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุข

๕. หน่วยงานที่สังกัด

- ๑) กระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง (กรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข) โปรดเลือก...
 - ๑.๑) กรมการแพทย์
 - ๑.๒) กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
 - ๑.๓) กรมควบคุมโรค
 - ๑.๔) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
 - ๑.๕) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 - ๑.๖) กรมสุขภาพจิต
 - ๑.๗) กรมอนามัย
 - ๑.๘) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
 - ๑.๙) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 - ๑.๑๐) องค์การเภสัชกรรม
- ๒) กระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค โปรดเลือก...
 - ๒.๑) สำนักงานเขตสุขภาพ
 - ๒.๒) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
 - ๒.๓) โรงพยาบาลศูนย์
 - ๒.๔) โรงพยาบาลทั่วไป
 - ๒.๕) โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
- ๓) องค์การสื่อมวลชน
 - ๓.๑) หนังสือพิมพ์
 - ๓.๒) นิตยสาร/วารสาร
 - ๓.๓) โทรทัศน์
 - ๓.๔) วิทยุ
 - ๓.๕) สื่อใหม่ (New Media)
 - ๓.๖) อื่นๆ โปรดระบุ...

๖. ประเภทบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด (โปรดเลือกเพียง ๑ ข้อ)

- ๑) การพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- ๒) ข่าวเพื่อสื่อมวลชน
- ๓) รายงานสรุปข่าวกระทรวงสาธารณสุขประจำวัน



ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการที่ได้รับ

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

มิติการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				
		พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
๑.๒	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๑.๓	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๒.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ					
๓.๒	เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น					
๓.๓	มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ					
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม						
๔.๑	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด					
๔.๒	ได้รับบริการที่มีความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓	ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					
ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						



สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๑๓๑๓
โทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๘๖๑๓

pr.moph.go.th



กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์และอำนวยการ สำนักสารนิเทศ
ชั้น ๓ อาคาร ๓ ตึกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์
ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักสารนิเทศ

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

หัวข้อ : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของ
สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของ
สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



นางสาวธัญญา พงกษยาชีวะ

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
(หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์และอำนวยการ)

วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



นางเยาวภา จินทร์เหมือน

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์เชี่ยวชาญ
(ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศ)

วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



นางสาวภัทรกร สอนคุ้ม

เจ้าพนักงานธุรการ

วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗