

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ <input type="checkbox"/> รอบ ๖ เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน	
ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางเสาวภา จงกิตติพิงศ์	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายภักดี กลั่นภักดี นางสาวสมกมล เกรัมย์
โทรศัพท์ : ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๔๐๓	โทรศัพท์ : ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๔๐๐
คำอธิบาย : <p>๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ชาวไทยและชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสุขภาพในประเทศไทย และผู้มีความสนใจในการลงทุนด้านธุรกิจบริการสุขภาพในประเทศไทย ประสงค์แสดงความต้องการ/ ร้องขอข้อมูลรับบริการสุขภาพในสถานพยาบาล สถานบริการสุขภาพ และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในประเทศไทย</p> <p>๒. การให้บริการข้อมูลสุขภาพ หมายถึง การให้บริการข้อมูลสุขภาพแก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล รวมทั้งการเผยแพร่เอกสารเกี่ยวกับนโยบาย Medical Hub</p> <p>๓. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็ความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการได้รับบริการ โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 	
ข้อมูลผลการดำเนินงาน : <p>ผู้จัดเก็บข้อมูลทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้รับบริการจากการให้บริการข้อมูลสุขภาพทางด้านนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ผู้จัดเก็บข้อมูลเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการจากการให้บริการข้อมูลสุขภาพทางด้านนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในคั้งนี้ ผู้จัดเก็บข้อมูลเก็บข้อมูลได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ผู้จัดเก็บข้อมูลเก็บข้อมูลนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Selection) ๒. ผู้จัดเก็บข้อมูลเก็บข้อมูลโดยรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง เพื่อนำไปวิเคราะห์ แผลผล สรุปผล และเขียนรายงานผลการวิจัยต่อไป <p>โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑,๒๐๐ ตัวอย่าง ตั้งแต่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึง กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลความพึงพอใจต่อศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ท่าอากาศยานดอนเมือง ร้อยละ ๙๐.๔๘</p>	

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	๖๕
๒	๗๐
๓	๗๕
๔	๘๐
๕	๘๕ ขึ้นไป

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ๕ ต่อ ๑ คะแนน

การวิเคราะห์คะแนน ความพึงพอใจ

$$\text{คะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ ๑} + \text{คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ n}}{\text{จำนวนข้อย่อยทั้งหมด}}$$

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ ได้	ค่าคะแนน ถ่วง น้ำหนัก
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ	๕.๐	ร้อยละ ๙๐.๔๘ ระดับ ๕	๕	๐.๒๕

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

ผู้จัดเก็บข้อมูลได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ ดังนี้

๑. ศึกษาเอกสารและคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในการกำหนดกรอบเพื่อสร้างแบบสอบถาม
๒. สร้างแบบสอบถามที่ถามการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
๓. นำแบบสอบถามให้ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัดตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
๔. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอผู้กำกับดูแลตัวชี้วัดอีกครั้ง
๕. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปดำเนินการทดลองเก็บข้อมูล (Pre – test) จำนวน ๓๐ คน ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรศึกษา แต่มีสภาพคล้ายคลึงกัน เพื่อหาข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้จริงแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าที่หาได้จะต้องไม่ต่ำกว่า ๐.๗ ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา สำหรับหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cohen, L., and Manion, L., 1989 pp. 97) ซึ่งผู้จัดเก็บข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ ๐.๙๖๘
๖. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวัดหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ไม่ต่ำกว่า ๐.๗ ให้ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัดให้ความเห็นชอบแล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำไปวิเคราะห์เพื่อหาผลสรุปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้จัดเก็บข้อมูลได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามมา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความสมบูรณ์ของคำตอบแต่ละฉบับพร้อมทั้งลงรหัสของข้อมูลแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป (General Coding Form) ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูลเพื่อส่งไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติแล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอในเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) และตารางแสดงความสัมพันธ์ต่างๆ ข้อมูลที่ใช้ในแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลจึงใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการตลาด ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard of Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean)

๒. แบบสอบถามที่ใช้แบบประเมินค่าเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้จัดเก็บข้อมูลได้ใช้มาตราวัดแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) (อัศวิน แสงพิบูล, ๒๕๕๖, น. ๑๘๑) ในการวัดระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ) โดยในการวัดระดับมีเกณฑ์ของระดับให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณา ๕ ระดับ ดังนี้ ค่าคะแนนของระดับความพึงพอใจ, ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ค่าคะแนนของความพึงพอใจ

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๕	= มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๔	= มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓	= มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๒	= มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑	= มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และกำหนดเกณฑ์คะแนนสำหรับการแปลผลค่าเฉลี่ยในการสรุปผล โดยการหาพิสัยของคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, ๒๕๓๕, น. ๒๓ - ๒๔) มีวิธีคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์คะแนนในการแปลผลค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้สรุปหรือบรรยายให้เห็นคุณลักษณะของตัวแปรที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาไม่สามารถนำไปอ้างอิงหรือใช้กับกลุ่มอื่นๆ ได้ โดยอาจเป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปตารางการแจกแจงความถี่ กราฟ รูปภาพต่างๆ หรืออาจเสนอค่าวัดคุณลักษณะของสิ่งที่สนใจ เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard of Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น (อัศวิน แสงพิบูล, ๒๕๕๖, น. ๒๑๘) ซึ่งในงานวิจัยนี้ จะทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลประชากรศาสตร์

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

๑. ผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มาขอรับบริการที่ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ท่าอากาศยานดอนเมือง

๒. ผู้ประกอบการภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสุขภาพในประเทศไทย

๓. ผู้มีความสนใจในการลงทุนด้านธุรกิจบริการสุขภาพในประเทศไทย ประสงค์แสดงความต้องการ/ร้องขอข้อมูลรับบริการสุขภาพในสถานพยาบาล สถานบริการสุขภาพ และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในประเทศไทย

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

ผู้รับบริการจำนวนค่อนข้างน้อย ผู้เก็บข้อมูลจึงได้เก็บข้อมูลทั้งหมด ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยนำผู้รับบริการจากท่าอากาศยานทั้ง ๒ แห่ง มาคิดรวมกัน

หลักฐานอ้างอิง :

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. ตารางค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

๓. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี เดือน ตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาส ๑

๔. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี เดือน มกราคม - มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาส ๒

๕. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี เดือน เมษายน - มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาส ๓

๖. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี เดือน กรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาส ๔

๗. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาส ๑ - ๔

เอกสารอ้างอิง

ภาษาต่างประเทศ

อัศวิน แสงพิบูล. (๒๕๕๖). *ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม (RESEARCH METHODOLOGY FOR TOURISM AND HOSPITALITY)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภาษาต่างประเทศ

Cohen, L., and Manion, L. (1989). *Research Method in Education (3rd ed.)*. London: Routledge.