



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓
จังหวัดนครสวรรค์

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

กระบวนงาน : มาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์

กระบวนงาน : การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

รายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓ จังหวัดนครสวรรค์

กระบวนการ : มาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์

เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือสถานพยาบาลภาครัฐในเขตรับผิดชอบ ของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๕๔ แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามคือตัวแทนผู้รับบริการเทียบเครื่องมือแพทย์

โดยส่งแบบสอบถามให้สถานพยาบาลภาครัฐ ทั้งสิ้น ๕๔ แห่ง แก่ผู้รับบริการเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ ซึ่งได้รับข้อมูลดังนี้

๑. จำนวนข้อมูลที่ได้กลับมาจากสถานพยาบาลภาครัฐ จำนวน ๔๒ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗
๒. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับทั้งสิ้น ๕๓ แบบสอบถาม (N)

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ วุฒิการศึกษา และแผนกงาน

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓ ข้อ
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ผลจากการให้บริการ)
๕. ความพึงพอใจในการให้บริการเทียบเครื่องมือแพทย์ในภาพรวม

ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน ๕๓ คน จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ วุฒิการศึกษา และแผนกงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=๕๓)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖	๓๐.๑๙
หญิง	๓๗	๖๙.๘๑
๒. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔	๗.๕๕
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๙	๑๖.๙๘
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๗	๕๐.๙๔
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๓	๒๔.๕๓
๓. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๘๙
ปริญญาตรี	๔๕	๘๔.๙๑
ปริญญาโท	๗	๑๓.๒๑
๔. แผนกงาน		
กลุ่มบริหารงานทั่วไป	๑๒	๒๒.๖๔
กลุ่มการพยาบาล	๑๗	๓๒.๐๘
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานและ วิศวกรรมทางการแพทย์	๔	๗.๕๕
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	๒	๓.๗๗
เครื่องมือแพทย์	๑๐	๑๘.๘๗
งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	๕	๙.๔๓
อื่นๆ	๓	๕.๖๖

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ

การแบ่งระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ			
ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	AVG.	ร้อยละ
น้อยที่สุด	๑	๐.๐๐-๑.๐๐	๐-๒๐
น้อย	๒	๑.๐๑-๒.๐๐	๒๑-๔๐
ปานกลาง	๓	๒.๐๑-๓.๐๐	๔๑-๖๐
มาก	๔	๓.๐๑-๔.๐๐	๖๑-๘๐
มากที่สุด	๕	๔.๐๑-๕.๐๐	๘๑-๑๐๐

ผลสรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ จากข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการสอบเทียบจำนวน ๕๓ ตัวอย่าง มีผลดังนี้

สรุปผลความพึงพอใจ มาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์				
หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๘	๐.๒๔	๘๓.๒๕	มากที่สุด
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๐.๐๙	๙๐.๘๕	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๖	๐.๐๖	๘๓.๒๗	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ผลจากการให้บริการ)	๔.๓๖	๐.๐๗	๘๗.๑๗	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจในการให้บริการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ในภาพรวม	๔.๔๙	๐.๕๘	๘๙.๘๑	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๕	๐.๑๗	๘๖.๙๒	มากที่สุด

โดยที่

AVG. คือ คะแนนเฉลี่ยจาก ๕๓ ตัวอย่าง

S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากคะแนนเฉลี่ย ค่าเข้าใกล้ศูนย์คือคะแนนใกล้เคียงกัน

รายละเอียดผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ จากข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการสอบเทียบจำนวน ๕๓ ตัวอย่าง ในแต่ละด้าน มีผลดังนี้

โดยที่

N คือ จำนวนแบบสอบถาม

SUM คือ คะแนนรวมในแต่ละข้อ

AVG. คือ คะแนนเฉลี่ยจาก ๕๓ ตัวอย่าง

S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากคะแนนเฉลี่ย ค่าเข้าใกล้ศูนย์คือคะแนนใกล้เคียงกัน

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๕๓)					ผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ มีการชี้แจงขั้นตอน/กระบวนการต่างๆในการให้บริการ ให้ผู้รับบริการ	๒๐	๒๘	๕	-	-	๒๒๗	๔.๒๘	๐.๖๓	๘๕.๖๖	มากที่สุด
๑.๒ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๒๑	๒๙	๓	-	-	๒๓๐	๔.๓๔	๐.๕๙	๘๖.๗๙	มากที่สุด
๑.๓ จำนวนวันหรือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๔	๒๓	๑๓	๓	-	๒๐๗	๓.๙๑	๐.๘๖	๗๘.๑๑	มาก
ระดับความพึงพอใจรวม							๔.๑๘	๐.๒๔	๘๓.๕๒	มากที่สุด

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๕๓)					ผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๕.๑ ผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและตอบ	๒๙	๒๒	๒	-	-	๒๓๙	๔.๕๑	๐.๕๘	๙๐.๑๙	มากที่สุด
๕.๒ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘	๒๓	๒	-	-	๒๓๘	๔.๔๙	๐.๕๘	๘๙.๘๑	มากที่สุด
๕.๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเป็นมิตร	๓๗	๑๕	๑	-	-	๒๔๘	๔.๖๘	๐.๕๑	๙๓.๕๘	มากที่สุด
๕.๔ เชื่อมั่นในคุณภาพของการตรวจสอบและการให้บริการ	๒๘	๒๓	๒	-	-	๒๓๘	๔.๔๙	๐.๕๘	๘๙.๘๑	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจรวม							๔.๕๔	๐.๐๙	๙๐.๘๕	มากที่สุด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๕๓)					ผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ครบถ้วนตรงตามความต้องการ	๑๖	๒๙	๘	-	-	๒๒๐	๔.๑๕	๐.๖๖	๘๓.๐๒	มากที่สุด
๓.๒ การบริการแจ้งผลและการรับเครื่องมือแพทย์คืน	๑๕	๓๐	๗	๑	-	๒๑๘	๔.๑๑	๐.๗๐	๘๒.๒๖	มากที่สุด
๓.๓ การบริการแจ้งผลและการรับเครื่องมือแพทย์คืน หลังจากสอบเทียบ	๒๐	๒๖	๖	๑	-	๒๒๔	๔.๒๓	๐.๗๒	๘๔.๕๓	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจรวม							๔.๑๖	๐.๐๖	๘๓.๒๗	มากที่สุด

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ผลจากการให้บริการ)

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๕๓)					ผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔.๑ เครื่องมือแพทย์ได้รับการบริการสอบเทียบอย่างรวดเร็วและได้จำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน	๒๓	๒๗	๓	-	-	๒๓๒	๔.๓๘	๐.๖๐	๘๗.๕๕	มากที่สุด
๔.๒ ใบบริการผลการสอบเทียบมีรายละเอียดและแปลผลถูกต้อง	๒๐	๓๑	๒	-	-	๒๓๐	๔.๓๔	๐.๕๕	๘๖.๗๙	มากที่สุด
๔.๓ ได้รับเอกสารใบบริการผลการสอบเทียบครบถ้วน	๑๙	๒๙	๔	๑	-	๒๒๕	๔.๒๕	๐.๖๘	๘๔.๙๑	มากที่สุด
๔.๔ ความเชื่อมั่นในมาตรฐานและความปลอดภัยในการในเครื่องมือ	๒๔	๒๗	๒	-	-	-	-	๐.๕๗	๘๘.๓๐	มากที่สุด
๔.๕ ความเชื่อมั่นในคุณภาพของกระบวนการสอบเทียบ	๒๕	๒๕	๓	-	-	๒๓๔	๔.๔๒	๐.๖๐	๘๘.๓๐	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจรวม							๔.๓๖	๐.๐๗	๘๗.๑๗	มากที่สุด

๕. ความพึงพอใจในการให้บริการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ในภาพรวม

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๕๓)					ผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๕.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ในภาพรวม	๒๘	๒๓	๒	-	-	๒๓๘	๔.๔๙	๐.๕๘	๘๙.๘๑	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจรวม							๔.๔๙	๐.๕๘	๘๙.๘๑	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุง

๑. จำนวนวัน อาจจะน้อยไปต่อปริมาณเครื่องมือที่มีมากขึ้น
๒. เพิ่มวันครับ
๓. เหมาะสมดีแล้วค่ะ
๔. ต้องการวันสอบเทียบเพิ่ม ในส่วนที่ต้องทำให้กับ รพสต. ครับ
๕. ในภาพรวมถือว่า ผ่าน ครับ
๖. ด้านวิทยุสื่อสารควรมีใบประเมินหลังตรวจ check
๗. เพิ่มจำนวนวันในการสอบเทียบให้เต็มวันอีก ๑ วันคะ เพราะวันสุดท้ายได้แค่ครึ่งวัน ปฏิบัติงานให้เต็มเวลา มาเช้าเริ่มงานบ่าย
๘. ขอผลสอบเทียบเร็ว
๙. อยากให้เพิ่มวิชาการเรื่องการสอบเทียบเครื่องมือที่สามารถสอบเทียบได้เอง และการบำรุงรักษาให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
๑๐. ต้องการให้มาสอบเทียบทุกปี
๑๑. ขอให้มาทุกปี
๑๒. การส่งใบประเมินคืนหน่วย ต้องการผลสอบเทียบภายใน ๑๕ วัน
๑๓. วันเวลาน่าจะมากกว่านี้ครับ
๑๔. ผลการสอบเทียบได้รับช้าไปหน่อยค่ะ แต่โดยรวมดีทุกอย่างค่ะ
๑๕. ขอให้มีการนี้ต่อไปทุกปีค่ะ
๑๖. อยากให้ส่งผลการสอบเทียบให้รวดเร็วกว่านี้
๑๗. น่าจะมีเครื่องมือสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ครบทุกประเภทค่ะ
๑๘. ผู้มาสอบเทียบ ควรให้คำแนะนำหรือเทคนิคต่างๆในการช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องและอาจมีการสรุปการสอบเทียบว่ารพ. อุปกรณ์ใดที่มีปัญหาที่สุดตามลำดับและเกิดจากอะไรคะ
๑๙. ขอผลสอบเทียบภายใน ๒ สัปดาห์
๒๐. พรอทติจิตอลไม่ได้รับการสอบเทียบ
๒๑. ผลการตรวจออกช้า
๒๒. นอกจากสอบเทียบแล้ว อยากให้ซ่อมเครื่องมือให้ได้มาตรฐานด้วย
๒๓. เจ้าหน้าที่สอบเทียบขอชุดเดิมอย่างน้อย ๑ คน
๒๔. ควรเพิ่มระยะเวลาและเครื่องมือที่ใช้สอบเทียบเครื่องมือแพทย์บางรายการที่ยังสอบเทียบไม่ได้ เนื่องจากไม่มีเครื่องมือ
๒๕. รพช. มีระดับแตกต่างกัน อุปกรณ์ก็ไม่เท่ากัน ควรกำหนดระยะเวลาการสอบเทียบให้แตกต่างกันตามจำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ รพช. นั้นๆ
๒๖. เครื่องมือบางอย่างที่ต้องสอบเทียบทุก ๖ เดือน เช่น DTX

๒๗. ระยะเวลาในการสอบเทียบ ไม่เพียงพอ

๒๘. เห็นควรให้บริการการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ที่ครอบคลุมทุกเครื่องมือ

๒๙. ขอรายงานผลการสอบเทียบให้เร็วขึ้น (ภายใน ๒ สัปดาห์)

๓๐. ในการสอบเทียบเครื่องมือใช้เวลาเหมาะสมรวดเร็วค่ะ

๓๑. เนื่องจากเครื่องมือแพทย์มีจำนวนมาก การเพิ่มวันหรือเจ้าหน้าที่ จะทำให้โอกาสสอบได้มากขึ้น

๓๒. เสนอให้จัดตารางแยกจากที่มสิ่งแวดลอม ความปลอดภัยในโรงพยาบาลน่าจะดี เนื่องจาก
โรงพยาบาลเล็ก ผู้รับผิดชอบงานบางส่วนจะเป็นคนเดียวกันอาจทำให้ไม่สะดวกในการ
ประสานงาน

๓๓. ขอเพิ่มวันจาก ๒ วันเป็น ๓ วัน จะได้ดูรายละเอียดเครื่องมือแพทย์ส่งสอบได้ครบถ้วน

รายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓ จังหวัดนครสวรรค์

กระบวนการ : การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ สถานพยาบาลภาครัฐในเขตรับผิดชอบ ของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๕๔ แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามคือตัวแทนผู้รับเข้ารับการส่งเสริม พัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ในวันที่ ๓-๔ มกราคม ๒๕๖๒ จำนวน ๒๘๗ คน

โดยส่งแบบสอบถามให้สถานพยาบาลภาครัฐ ทั้งสิ้น ๕๔ แห่ง แก่ผู้รับเข้ารับการส่งเสริม พัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ซึ่งได้รับข้อมูลดังนี้

๑. จำนวนข้อมูลที่ได้กลับมาจากสถานพยาบาลภาครัฐ จำนวน ๕๔ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๒. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับทั้งสิ้น ๑๔๒ แบบสอบถาม (N)

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านวิชาการ) จำนวน ๕ ข้อ
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ จำนวน ๒ ข้อ
๔. ด้านการนำความรู้ไปใช้ จำนวน ๓ ข้อ

ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับการส่งเสริม พัฒนา มาตรฐานระบบบริการ สุขภาพ จำนวน ๑๔๒ คน จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=๑๔๒)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๐	๔๒.๒๕
หญิง	๘๒	๕๗.๗๕
๒. ช่วงอายุ		
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๔๘	๓๓.๘๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๔	๑๖.๙๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๖๐	๔๒.๒๕
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๐	๗.๐๔
๓. วุฒิการศึกษา		
ปวช./ปวส.	๒๗	๑๙.๐๑
ปริญญาตรี	๑๐๓	๗๒.๕๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๘.๔๕
๔. ตำแหน่ง		
เจ้าพนักงานพัสดุ	๑๒	๘.๔๕
เจ้าพนักงานสาธารณสุข	๓	๒.๑๑
ทันตแพทย์	๑๒	๘.๔๕
นักจัดการงานทั่วไป	๑๘	๑๒.๖๘
นักโภชนาการ	๓	๒.๑๑
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๓	๒.๑๑
นักวิชาการสาธารณสุข	๔๐	๒๘.๑๗
นายช่างเทคนิค	๓	๒.๑๑
นายช่างไฟฟ้า	๑๒	๘.๔๕
พยาบาลวิชาชีพ	๓๓	๒๓.๒๔
เภสัชกร	๓	๒.๑๑

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ

การแบ่งระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ			
ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	AVG.	ร้อยละ
น้อยที่สุด	๑	๐.๐๐-๑.๐๐	๐-๒๐
น้อย	๒	๑.๐๑-๒.๐๐	๒๑-๔๐
ปานกลาง	๓	๒.๐๑-๓.๐๐	๔๑-๖๐
มาก	๔	๓.๐๑-๔.๐๐	๖๑-๘๐
มากที่สุด	๕	๔.๐๑-๕.๐๐	๘๑-๑๐๐

ผลสรุปภาพรวมความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ จากข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการส่งเสริม พัฒนา มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ๑๔๒ ตัวอย่าง มีผลดังนี้

สรุปผลความพึงพอใจ การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ				
หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านวิชาการ)	๔.๔๘	๐.๑๑	๘๙.๕๕	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๐๗	๘๘.๑๑	มากที่สุด
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ	๔.๘๕	๐.๔๒	๙๖.๙๐	มากที่สุด
๔. ด้านการนำความรู้ไปใช้	๔.๖๓	๐.๑๓	๙๒.๖๘	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๙	๐.๑๙	๙๑.๘๕	มากที่สุด

โดยที่

AVG. คือ คะแนนเฉลี่ยจาก ๑๔๒ ตัวอย่าง

S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากคะแนนเฉลี่ย ค่าเข้าใกล้ศูนย์คือคะแนนใกล้เคียงกัน

รายละเอียดผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ จากข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการสอบเทียบจำนวน ๕๓ ตัวอย่าง ในแต่ละด้าน มีผลดังนี้

โดยที่

N คือ จำนวนแบบสอบถาม

SUM คือ คะแนนรวมในแต่ละข้อ

AVG. คือ คะแนนเฉลี่ยจาก ๕๓ ตัวอย่าง

S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากคะแนนเฉลี่ย ค่าเข้าใกล้ศูนย์คือคะแนนใกล้เคียงกัน

๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านวิชาการ)										
ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๑๕๒)					ผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	๙๗	๓๓	๑๒	-	-	๖๕๓	๔.๖๐	๐.๖๔	๙๑.๙๗	มากที่สุด
๑.๒ ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	๙๖	๓๐	๑๖	-	-	๖๔๘	๔.๕๖	๐.๖๙	๙๑.๒๗	มากที่สุด
๑.๓ การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม	๘๔	๓๗	๑๘	๓	-	๖๒๘	๔.๔๒	๐.๗๙	๘๘.๔๕	มากที่สุด
๑.๔ มีความครบถ้วนของเนื้อหา	๘๗	๓๗	๑๘	-	-	๖๓๗	๔.๔๙	๐.๗๑	๘๙.๗๒	มากที่สุด
๑.๕ การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	๗๕	๓๗	๓๐	-	-	๖๑๓	๔.๓๒	๐.๘๐	๘๖.๓๔	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจรวม							๔.๔๘	๐.๑๑	๘๙.๕๕	มากที่สุด

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๑๔๒)					ผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	๘๗	๓๗	๑๘	-	-	๖๓๗	๔.๖๐	๐.๖๔	๙๑.๙๗	มากที่สุด
๒.๒ กระบวนการจัดกิจกรรมตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน	๘๔	๓๗	๒๑	-	-	๖๓๑	๔.๕๖	๐.๖๙	๙๑.๒๗	มากที่สุด
๒.๓ มีการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	๗๘	๔๓	๑๘	๓	-	๖๒๒	๔.๔๒	๐.๗๙	๘๘.๔๕	มากที่สุด
๒.๔ ขั้นตอนการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมตามสถานการณ์ได้	๘๑	๔๐	๒๑	-	-	๖๒๘	๔.๔๙	๐.๗๑	๘๙.๗๒	มากที่สุด
๒.๕ ความเหมาะสมของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๒	๔๐	๓๐	-	-	๖๑๐	๔.๓๒	๐.๘๐	๘๖.๓๔	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจรวม							๔.๔๘	๐.๑๑	๘๙.๕๕	มากที่สุด

๓. ด้านความรู้ความเข้าใจ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๑๔๒)					ผลความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	
๓.๑ ความรู้ ความเข้าใจ ก่อน การอบรม	๘	๑๙	๖๗	๔๕	๓	๔๑๐	๒.๘๙	๐.๘๗	๕๗.๗๕	ปานกลาง	
๓.๒ ความรู้ ความเข้าใจ หลัง การอบรม	๑๒๓	๑๖	๓	-	-	๖๘๘	๔.๘๕	๐.๔๒	๙๖.๙๐	มากที่สุด	
ระดับความพึงพอใจรวม**							มีความเข้าใจ หลัง การอบรม เพิ่มขึ้น ๓๙.๑๖ %				

๔. ด้านการนำความรู้ไปใช้

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ (N=๑๔๒)					ผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SUM	AVG.	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔.๑ สามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	๙๖	๒๕	๒๑	-	-	๖๔๓	๔.๕๓	๐.๗๔	๙๐.๕๖	มากที่สุด
๔.๒ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	๙๓	๔๐	๙	-	-	๖๕๒	๔.๕๙	๐.๖๑	๙๑.๘๓	มากที่สุด
๔.๓ สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดได้	๑๑๑	๓๑	-	-	-	๖๗๙	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖๓	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจรวม							๔.๖๓	๐.๑๓	๙๒.๖๘	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุง

๑. มาตรฐานงานสุขศึกษา ต้องการให้อธิบายรายละเอียดมากกว่านี้
๒. เกณฑ์การประเมิน ปรับเปลี่ยนบ่อย ทำให้ โรงพยาบาลเกิดความสับสน เตรียมตัวไม่ทัน
๓. ควรมีการชี้แจงแนวทางการประเมินอย่างชัดเจนมากขึ้น
๔. ควรมีการปรับเกณฑ์การประเมิน หรือประเมินร่วมกัน กับ สรพ. เพื่อลดภาระงานของ โรงพยาบาล