

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของหน่วยงานศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมิน ดังนี้

- ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึง ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามแบบสอบถามที่กำหนด ตอนที่ ๑ ๒ และ ๓ แบบฟอร์มที่ ๑)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|------------|
| หน่วยงานส่วนกลางกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | ๑ | ๐.๓๗ |
| สบส.เขต ๑-๑๒/สสม.ภาค | ๓ | ๑.๑๒ |
| กรมวิชาการในส่วนกลาง/ศูนย์วิชาการระดับเขต | ๑๙ | ๗.๐๙ |
| องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | ๓ | ๑.๑๒ |
| สสจ./ สสอ./ รพ./ รพ.สต./ PCU | ๙๒ | ๓๔.๓๓ |
| อสม. | ๑๔๗ | ๕๔.๘๕ |
| ประชาชนทั่วไป | ๓ | ๑.๑๒ |
| อื่น ๆ | ๐ | ๐.๐๐ |
| รวมทั้งสิ้น | ๒๖๘ | ๑๐๐ |

๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

| บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เข้าร่วมประชุม/กิจกรรมด้านการสาธารณสุขมูลฐานและสุขภาพภาคประชาชน | ๑๐๓ | ๓๘.๔๓ |
| อบรมพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายด้านการสาธารณสุขมูลฐานและสุขภาพภาคประชาชน | ๓๑ | ๑๑.๕๗ |
| การคัดเลือกอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ดีเด่น | ๖๔ | ๒๓.๘๘ |
| การสนับสนุนบริการวิชาการ/วิทยากร/องค์ความรู้ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน | ๑๘ | ๖.๗๒ |
| การตีพิมพ์เผยแพร่บทความในวารสารสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ | ๕ | ๑.๘๗ |
| การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ | ๑๖ | ๕.๙๗ |
| ขอรับข้อมูลข่าวสาร | ๒๙ | ๑๐.๘๒ |

| บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|------------|------------|
| อื่น ๆ | ๒ | ๐.๗๕ |
| รวมทั้งสิ้น | ๒๖๘ | ๑๐๐ |

๑.๓ ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

| ช่องทางที่รับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|------------|
| ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ | ๘๐ | ๒๙.๘๕ |
| ระบบออนไลน์ (Website, Zoom, Line, Facebook, โทรศัพท์) | ๑๗๙ | ๖๖.๗๙ |
| โทรศัพท์ 056-222375 | ๙ | ๓.๓๖ |
| รวมทั้งสิ้น | ๒๖๘ | ๑๐๐ |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ (รอบ ๕ เดือน)

| ลำดับที่ | รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{x} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|---|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|------|--------|------------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| ๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๑.๑ | มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน | ๘๕ | ๑๒๗ | ๔๙ | ๖ | ๑ | ๔.๐๘ | ๐.๗๘ | ๘๑.๕๗ | มากที่สุด |
| ๑.๒ | มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | ๘๒ | ๑๒๙ | ๔๖ | ๘ | ๓ | ๔.๐๔ | ๐.๘๓ | ๘๐.๘๒ | มากที่สุด |
| ๑.๓ | มีระเบียบ/แบบฟอร์มเอกสารและข้อมูล ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน | ๘๒ | ๑๒๓ | ๔๗ | ๑๑ | ๕ | ๓.๙๙ | ๐.๘๙ | ๗๙.๘๕ | มาก |
| ๑.๔ | ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย | ๘๘ | ๑๑๕ | ๕๔ | ๗ | ๔ | ๔.๐๓ | ๐.๘๗ | ๘๐.๖๐ | มากที่สุด |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๒.๑ | มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว | ๙๓ | ๑๓๐ | ๓๘ | ๓ | ๔ | ๔.๑๔ | ๐.๘๑ | ๘๒.๗๖ | มากที่สุด |
| ๒.๒ | มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ | ๗๙ | ๑๓๑ | ๔๘ | ๕ | ๕ | ๔.๐๒ | ๐.๘๕ | ๘๐.๔๕ | มากที่สุด |
| ๒.๓ | มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ | ๗๘ | ๑๓๐ | ๕๒ | ๓ | ๕ | ๔.๐๒ | ๐.๘๔ | ๘๐.๓๗ | มากที่สุด |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|-------|-------|-----|-----|----|------|------|-------|-----------|
| ๒.๔ | มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ | ๑๐๑ | ๑๑๔ | ๔๓ | ๕ | ๕ | ๔.๑๒ | ๐.๘๗ | ๘๒.๔๖ | มากที่สุด |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๓.๑ | มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี | ๑๐๖ | ๑๒๐ | ๓๖ | ๓ | ๓ | ๔.๒๑ | ๐.๘๐ | ๘๔.๑๐ | มากที่สุด |
| ๓.๒ | มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม ในการให้บริการ | ๙๗ | ๑๒๙ | ๓๓ | ๗ | ๒ | ๔.๑๖ | ๐.๗๙ | ๘๓.๒๘ | มากที่สุด |
| ๓.๓ | มีการบริการด้วยคำพูดสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี | ๑๐๐ | ๑๒๓ | ๓๖ | ๖ | ๓ | ๔.๑๖ | ๐.๘๒ | ๘๓.๒๑ | มากที่สุด |
| ๓.๔ | มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น | ๙๕ | ๑๒๓ | ๔๔ | ๓ | ๓ | ๔.๑๓ | ๐.๘๐ | ๘๒.๖๙ | มากที่สุด |
| ๓.๕ | ให้บริการด้วยความเต็มใจต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๐๒ | ๑๑๗ | ๓๙ | ๕ | ๕ | ๔.๑๔ | ๐.๘๗ | ๘๒.๘๔ | มากที่สุด |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | | |
| ๔.๑ | มีช่องทางการให้บริการ สะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย | ๘๙ | ๑๒๖ | ๔๖ | ๔ | ๓ | ๔.๑๐ | ๐.๘๑ | ๘๑.๙๔ | มากที่สุด |
| ๔.๒ | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย | ๙๓ | ๑๓๓ | ๓๕ | ๓ | ๔ | ๔.๑๕ | ๐.๘๐ | ๘๒.๙๙ | มากที่สุด |
| ๔.๓ | มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ | ๙๘ | ๑๑๕ | ๔๖ | ๖ | ๓ | ๔.๑๒ | ๐.๘๕ | ๘๒.๓๑ | มากที่สุด |
| ๔.๔ | จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ | ๑๐๒ | ๑๑๓ | ๔๕ | ๕ | ๓ | ๔.๑๔ | ๐.๘๔ | ๘๒.๘๔ | มากที่สุด |
| ๔.๕ | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นต้น | ๙๗ | ๑๐๙ | ๔๙ | ๙ | ๔ | ๔.๐๗ | ๐.๙๐ | ๘๑.๓๔ | มากที่สุด |
| ๔.๖ | ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๑๐๖ | ๑๑๙ | ๓๕ | ๔ | ๔ | ๔.๑๙ | ๐.๘๓ | ๘๓.๘๑ | มากที่สุด |
| ๕. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของหน่วยงาน | | ๑๐๒ | ๑๑๕ | ๔๑ | ๗ | ๓ | ๔.๑๔ | ๐.๘๕ | ๘๒.๘๔ | มากที่สุด |
| สรุปผลรวม | | ๑,๘๓๕ | ๒,๔๔๑ | ๘๖๒ | ๑๑๐ | ๗๒ | ๔.๑๑ | ๐.๘๔ | ๘๒.๑๕ | มากที่สุด |

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ ๕ เดือน)

| ลำดับที่ | รายการประเมิน | ระดับความเชื่อมั่น | | | | | \bar{x} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|-------------------------------------|---|--------------------|-----|---------|------|------------|-----------|------|--------|--------------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๑ | ได้รับบริการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน | ๘๘ | ๑๓๐ | ๔๕ | ๓ | ๒ | ๔.๑๒ | ๐.๗๗ | ๘๒.๓๑ | มากที่สุด |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ของขวัญ ฯลฯ | ๑๐๒ | ๑๒๒ | ๓๕ | ๕ | ๔ | ๔.๑๗ | ๐.๘๓ | ๘๓.๓๖ | มากที่สุด |
| ๓ | ได้รับบริการตรงตามที่ต้องการ เรียบร้อย | ๙๒ | ๑๓๑ | ๓๙ | ๓ | ๓ | ๔.๑๔ | ๐.๗๘ | ๘๒.๘๔ | มากที่สุด |
| ๔ | การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัยรวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย | ๙๗ | ๑๓๑ | ๓๖ | ๒ | ๒ | ๔.๑๙ | ๐.๗๕ | ๘๓.๘๑ | มากที่สุด |
| ๕ | ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ | ๑๐๐ | ๑๒๖ | ๓๕ | ๕ | ๒ | ๔.๑๘ | ๐.๗๘ | ๘๓.๖๖ | มากที่สุด |
| สรุปผลรวม | | ๔๗๙ | ๖๔๐ | ๑๙๐ | ๑๘ | ๑๓ | ๔.๑๖ | ๐.๗๘ | ๘๓.๑๙ | มากที่สุด |

ตอนที่ ๔ สรุปผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (รอบ ๕ เดือน)

| ลำดับที่ | รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{x} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------|------------------------------|------------------|-------|---------|------|------------|-----------|------|--------|------------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| ๑ | ความพึงพอใจ | ๑,๘๗๕ | ๒,๔๔๑ | ๘๖๒ | ๑๑๐ | ๗๒ | ๔.๑๑ | ๐.๘๔ | ๘๒.๑๕ | มากที่สุด |
| ๒ | ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ | ๔๗๙ | ๖๔๐ | ๑๙๐ | ๑๘ | ๑๓ | ๔.๑๖ | ๐.๗๘ | ๘๓.๑๙ | มากที่สุด |
| สรุปผลรวม | | ๒,๓๕๔ | ๓,๐๘๑ | ๑,๐๕๒ | ๑๒๘ | ๘๕ | ๔.๑๒ | ๐.๘๓ | ๘๒.๓๖ | มากที่สุด |

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

- ดีแล้วค่ะ
- ดีมากค่ะ
- ดีที่สุดแล้วค่ะ
- ให้บริการดูเพื่อนสนิท เหมือนบ้านหลังที่ 2
- ดีมาก เห็นควรให้มีการบริการตลอดไป
- โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจในการให้บริการมาก
- ให้ศูนย์เป็นศูนย์วิชาการให้อสมและจนท.สช.อย่างต่อเนื่อง
- โดยรวมมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการได้ตามมาตรฐานและผู้รับบริการได้รับการดูแลที่ครอบคลุม สะดวกมากยิ่งขึ้น

- ทำงานให้ตีบริการให้ไวถูกใจประชาชน
- การบริการโดยรวมเป็นที่พึงพอใจมากค่ะ

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

- อยากให้พนักงานพูดจาไพเราะ
- ขอให้บริการเท่าเทียมกัน

ปัญหาในการใช้บริการ

ไม่มี

๓. แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๕ เดือน

๑) ชี้แจง สร้างความรู้ ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานเท่าเทียม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเวทีการประชุมประจำเดือนของศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์

๒) สร้างสื่อ และเผยแพร่สื่อสารประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ เช่น Facebook , YouTube และ ส่งต่อข้อมูลไปยังภาคีเครือข่าย ทั้งในระบบออนไลน์ และออฟไลน์ อย่างต่อเนื่อง

๓) กำกับติดตามบุคลากรในหน่วยงาน ในรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง
