

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

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมิน ดังนี้

- ระยะเวลาดำเนินการสำรวจตั้งแต่วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ 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/วิทยาการ/องค์ความรู้ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๘	๖.๗๒
การตีพิมพ์เผยแพร่บทความในวารสารสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ	๕	๑.๘๗
การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ	๑๖	๕.๙๗

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขอรับข้อมูลข่าวสาร	๒๙	๑๐.๘๒
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 ป้าย	๗๘	๑๓๐	๕๒	๓	๕	๔.๐๒	๐.๘๔	๘๐.๓๗	มากที่สุด

	โฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ									
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	มีการบริการด้วยคำพูดสุภาพ อ่อนโยน 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		๑,๘๗๕	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	ได้รับการที่เสมอภาค 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	ได้รับการตรงตามที่ต้องการ 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 เห็นควรให้มีการบริการต่อไป
- โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจในการให้บริการมาก
- ให้ศูนย์เป็นศูนย์วิชาการให้ อสม และจนท.สข.อย่างต่อเนื่อง

- โดยรวมมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการได้ตามมาตรฐานและผู้รับบริการได้รับการดูแลที่ครอบคลุม สะดวกมากยิ่งขึ้น
- ทำงานให้ดีบริการให้ไวถูกใจประชาชน
- การบริการโดยรวมเป็นที่พึงพอใจมากค่ะ

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

- อยากให้พนักงานพูดจาไพเราะ
- ขอให้บริการเท่าเทียมกัน

ปัญหาในการใช้บริการ

ไม่มี

๓. แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๕ เดือน

๑) ชี้แจง สร้างความรู้ ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานเท่าเทียม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเวทีการประชุมประจำเดือนของศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์

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

๓) กำกับติดตามบุคลากรในหน่วยงาน ในรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ประทับใจอย่างต่อเนื่อง
