



กรมอนามัย
ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี

ผลการประเมิน ความพึงพอใจ



ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี
กรมอนามัย

2565

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการการยืม พัสดุ/ครุภัณฑ์ ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการการยืม พัสดุ/ครุภัณฑ์ ของศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในศูนย์อนามัยที่ 6 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ การยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 64 คน สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

เกณฑ์แปลผลจะแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์คะแนนตามกลุ่มความคิดเห็นของเบสท์(Best, 1981: 78) โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบ ด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่ม หรือระดับที่ต้องการแบ่ง

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัยของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

1.00-1.80	หมายถึง น้อยที่สุด
1.81- 2.60	หมายถึง น้อย
2.61- 3.40	หมายถึง ปานกลาง
3.41- 4.20	หมายถึง มาก
4.21- 5.00	หมายถึง มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

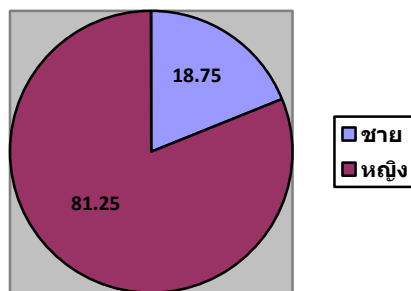
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจกับการให้บริการ การยืมพัสดุ/ ครุภัณฑ์ ของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6 จำนวน 64 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 52 คน (ร้อยละ 81.25) เพศชายจำนวน 12 คน (ร้อยละ 18.75) กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ 19 คน (ร้อยละ 29.69) กลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 17 คน (ร้อยละ 26.57) กลุ่มกลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน 14 คน (ร้อยละ 21.87) กลุ่มพัฒนาการอนามัยสิ่งแวดล้อม 8 คน (ร้อยละ 12.50) และ กลุ่มอำนวยการ 6 คน (ร้อยละ 9.37) รายละเอียดดังตารางที่ 1 และ 2 แผนภูมิวงกลมที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม เพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	12	18.75
หญิง	52	81.25
รวม	64	100.00

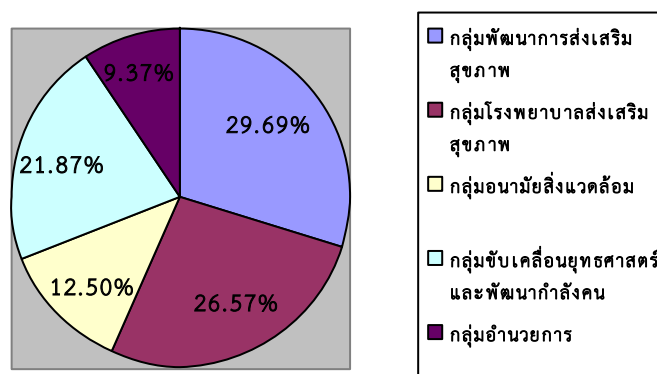
แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามกลุ่มฝ่าย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่ม/ฝ่าย		
กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ	19	29.69
กลุ่มพัฒนาการอนามัยสิ่งแวดล้อม	8	12.50
กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน	14	21.87
กลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	17	26.57
กลุ่มอำนวยการ	6	9.37
รวม	64	100.00

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามกลุ่มฝ่าย



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6 ต่อการให้บริการการยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 โดย ขั้นตอนการให้บริการไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด 33 คน (ร้อยละ 51.56) ขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก/ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายระดับความพึงพอใจมากที่สุด 32 คน (ร้อยละ 50.00) มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (ความถูกต้อง ครบถ้วน) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 34 คน (ร้อยละ 53.13) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 34 คน (ร้อยละ 53.13) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ 37 คน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 57.81) และ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 43 คน (ร้อยละ 67.19 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ดังตารางที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (N 64 คน)					ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ขั้นตอนการให้บริการ							
1.1.ไม่เรียกใช้เอกสารเกินความจำเป็น	33 (51.56)	20 31.25	9 (14.06)	2 (3.13)	0 (0.00)	4.31	มากที่สุด
1.2.ขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก/ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	32 (50.00)	19 (29.69)	9 (14.06)	4 (6.25)	0 (0.00)	4.23	มากที่สุด
1.3.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (ความถูกต้อง ครบถ้วน)	34 (53.13)	15 (23.44)	11 (17.19)	4 (6.25)	0 (0.00)	4.23	มากที่สุด
2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ	34 (53.13)	20 (31.25)	9 (14.06)	0 (0.00)	1 (1.56)	4.34	มากที่สุด
2.2.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	37 (57.81)	17 (26.56)	10 (15.63)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42	มากที่สุด
2.3.มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	43 (67.19)	14 (21.88)	7 (10.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย โดยรวม						4.35	มากที่สุด

ส่วนที่3. ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1.ควรพัฒนาการจัดบริการที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวกมากขึ้น เช่น การบริการแบบออนไลน์ เพื่อลดการใช้กระดาษ
2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทราบมากขึ้น และ Flow chart ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. การพัฒนาต่อยอดยิ่งขึ้น เช่นลดขั้นตอน เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น