

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการการยืม พัสดุ/ครุภัณฑ์ ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี
ประจำเดือน มิถุนายน 2566

การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการการยืม พัสดุ/ครุภัณฑ์ ของศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ประจำ
ปีงบประมาณ 2566 ประจำเดือน มิถุนายน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการของ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในศูนย์อนามัยที่ 6 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ การยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์/การใช้รถทางราชการ และการยืมสื่อ
โสตทัศนูปกรณ์ ของศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 65 คน สามารถสรุปข้อมูล
ได้ ดังนี้

เกณฑ์แปลผลจะแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์คะแนนตามกลุ่มความคิดเห็นของ
เบสท์ (Best, 1981: 78) โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบ ด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่ม หรือ
ระดับที่ต้องการแบ่ง

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

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

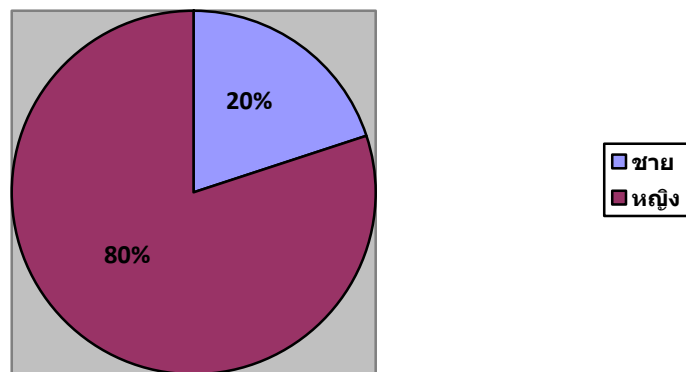
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจกับการให้บริการ การยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ ของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6
จำนวน 65 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 52 คน (ร้อยละ 80.00) เพศชาย จำนวน 13 คน (ร้อยละ
20.00) กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ 15 คน (ร้อยละ 23.08) กลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 22 คน (ร้อยละ
33.85) กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน 12 คน (ร้อยละ 18.46) กลุ่มพัฒนาการอนามัยสิ่งแวดล้อม
6 คน (ร้อยละ 9.23) และกลุ่มอำนวยการ 10 คน (ร้อยละ 15.38) รายละเอียดดังตารางที่ 1 และ 2 แผนภูมิวงกลม
ที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	13	20.00
หญิง	52	80.00
รวม	65	100.00

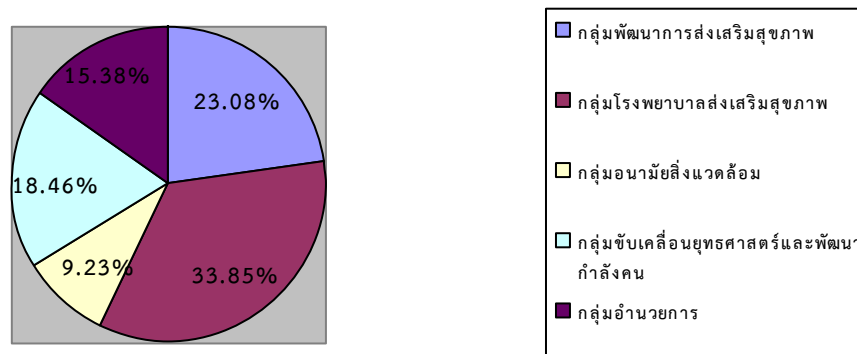
แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามกลุ่มฝ่าย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่ม/ฝ่าย		
กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ	15	23.08
กลุ่มพัฒนาการอนามัยสิ่งแวดล้อม	6	9.23
กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน	12	18.46
กลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	22	33.85
กลุ่มอำนาจการ	10	15.38
รวม	65	100.00

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามกลุ่มฝ่าย



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6 ต่อการให้บริการการยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.13 โดยขั้นตอนการให้บริการไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็นระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก พบ 26 คน (ร้อยละ 40.00) ขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจมาก 28 คน (ร้อยละ 43.08) มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (ความถูกต้อง ครบถ้วน) ระดับความพึงพอใจมาก 27 คน (ร้อยละ 41.54) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก 29 คน (ร้อยละ 44.62) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการพึงพอใจมาก 26 คน (ร้อยละ 40.00) และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 29 คน (ร้อยละ 44.62) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ดังตารางที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (N 65 คน)					ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ขั้นตอนการให้บริการ							
1.1.ไม่เรียกใช้เอกสารเกินความจำเป็น	23 (35.38)	26 (40.00)	13 (20.00)	3 (4.62)	0 (0.00)	4.06	มาก
1.2.ขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก/ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	19 (29.23)	28 (43.08)	13 (20.00)	3 (4.61)	2 (3.08)	4.03	มาก
1.3.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (ความถูกต้อง ครบถ้วน)	23 (35.38)	27 (41.54)	11 (16.92)	2 (3.08)	2 (3.08)	4.06	มาก
2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ	25 (38.46)	29 (44.62)	6 (9.22)	3 (4.62)	2 (3.08)	4.14	มาก
2.2.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	25 (38.46)	26 (40.00)	12 (18.46)	2 (3.08)	0 (0.00)	4.14	มาก
2.3.มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	30 (46.16)	29 (44.62)	6 (9.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						4.13	มาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรพัฒนาระบบเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และไม่ใช้กระดาษเอกสารเกินความจำเป็นเอกสารแนบเยอะ และขั้นตอนการประสานงานไม่ควรยุ่งยาก
2. เนื่องจากมีกฎ/ระเบียบ เกี่ยวกับพัสดุ มีการปรับปรุงอยู่เสมอ ควรมีการแจ้งเวียน และวางแนวทางการเบิกใช้พัสดุที่ชัดเจน ออกคู่มือและแจ้งเวียนขอปฏิบัติใหม่ให้แต่ละกลุ่มงานรับทราบถือปฏิบัติร่วมกัน

สรุปสถิติการการขอยืม/ขอใช้
วัสดุ อุปกรณ์/ทรัพย์สินทางราชการ

