



กรมอนามัย
ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี

ผลการประเมิน

ความพึงพอใจและสัทธิการให้บริการ
การเยี่ยมทรัพยากรสินทางราชการ

2566



ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี กรมอนามัย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการการยืม พัสดุ/ครุภัณฑ์ ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566

การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการการยืม พัสดุ/ครุภัณฑ์ ของศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566 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/การใช้รถทางราชการ และการยืมสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ของศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 103 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

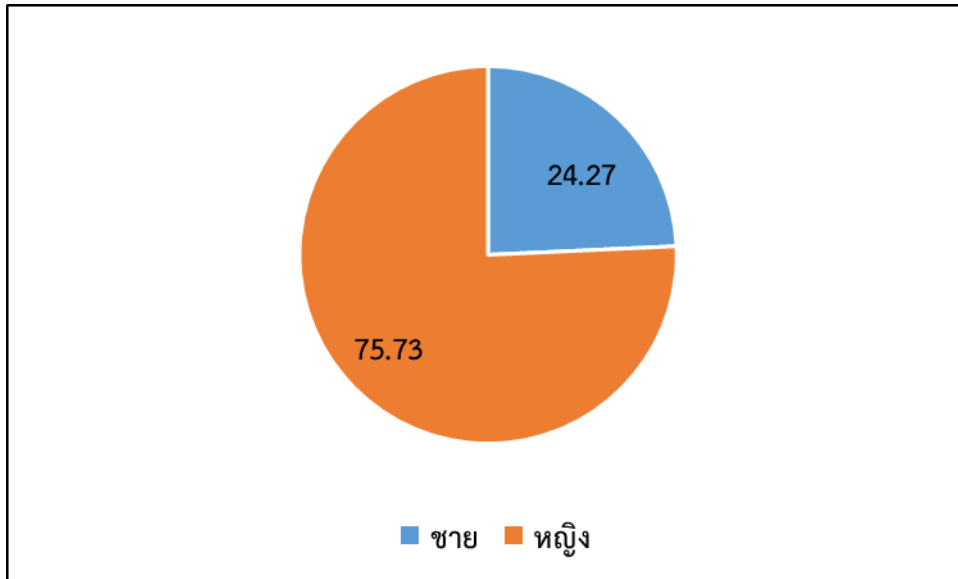
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจกับการให้บริการ การยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ ของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6 จำนวน 103 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 75.73) เพศชาย จำนวน 25 คน (ร้อยละ 24.27) กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ 25 คน (ร้อยละ 24.27) กลุ่มพัฒนาการอนามัยสิ่งแวดล้อม 12 คน (ร้อยละ 11.65) กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน 26 คน (ร้อยละ 25.24) กลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 30 คน (ร้อยละ 29.13) และกลุ่มอำนวยการ 10 คน (ร้อยละ 9.71) รายละเอียดดังตารางที่ 1 และ 2 แผนภูมิวงกลมที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	25	24.27
หญิง	78	75.73
รวม	103	100.00

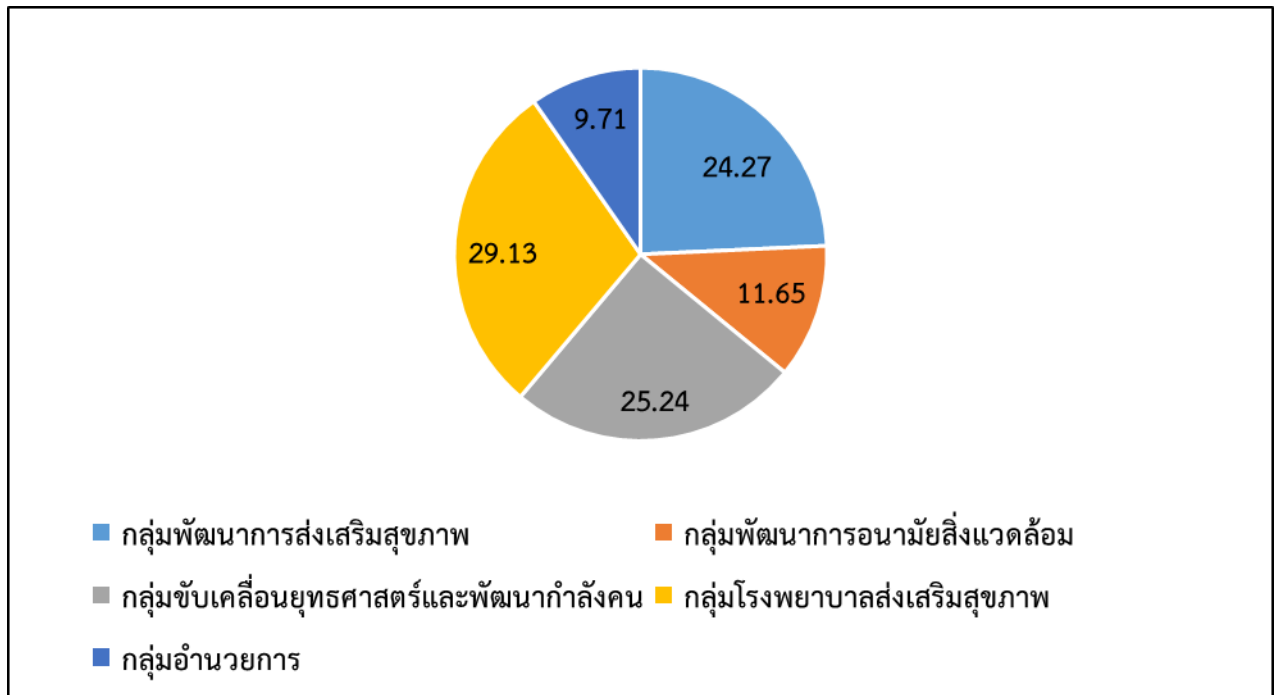
แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามกลุ่มฝ่าย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่ม/ฝ่าย		
กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ	25	24.27
กลุ่มพัฒนาการอนามัยสิ่งแวดล้อม	12	11.65
กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน	26	25.24
กลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	30	29.13
กลุ่มอำนวยการ	10	9.71
รวม	103	100.00

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามกลุ่มฝ่าย



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6 ต่อการให้บริการการยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 โดยขั้นตอนการให้บริการไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็นระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด พบ 46 คน (ร้อยละ 44.66) ขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 44 คน (ร้อยละ 42.72) มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (ความถูกต้อง ครบถ้วน) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 51 คน (ร้อยละ 49.51) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 53 คน (ร้อยละ 51.46) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการพึงพอใจมากที่สุด 48 คน (ร้อยละ 46.60) และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 56 คน (ร้อยละ 54.37) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (N 103 คน)					ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ขั้นตอนการให้บริการ							
1.1.ไม่เรียกใช้เอกสารเกินความจำเป็น	46 (44.66)	36 (34.95)	18 (17.48)	3 (2.91)	0 (0.00)	4.27	มากที่สุด
1.2.ขั้นตอนมีความชัดเจนไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	44 (42.72)	38 (36.89)	16 (15.53)	3 (2.91)	2 (1.95)	4.30	มากที่สุด
1.3.มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา (ความถูกต้อง ครบถ้วน)	51 (49.51)	37 (35.92)	11 (10.69)	2 (1.94)	2 (1.94)	4.39	มากที่สุด
2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ	53 (51.46)	39 (37.86)	6 (5.83)	3 (2.91)	2 (1.94)	4.43	มากที่สุด
2.2.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	48 (46.60)	36 (34.95)	17 (16.50)	2 (1.95)	0 (0.00)	4.31	มากที่สุด
2.3.มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	56 (54.37)	41 (39.80)	6 (5.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						4.37	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรพัฒนาระบบเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และไม่ใช้กระดาษเอกสารเกินความจำเป็นเอกสารแนบเยอะ และขั้นตอนการประสานงานไม่ควรยุ่งยาก
- เนื่องจากมีกฎ/ระเบียบ เกี่ยวกับพัสดุ มีการปรับปรุงอยู่เสมอ ควรมีการแจ้งเวียน และวางแนวทางการเบิกใช้พัสดุที่ชัดเจน ออกคู่มือและแจ้งเวียนขอปฏิบัติใหม่ให้แก่แต่ละกลุ่มงานรับทราบถือปฏิบัติร่วมกัน