



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support



ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

รายงานสรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการของหน่วยงาน



1426 สายด่วน
กรม สบส.

คำนำ

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี มีบทบาทเป็นศูนย์วิชาการ ด้านงานสาธารณสุขมูลฐานและงานสุขภาพภาคประชาชนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินงานตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน และได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการพัฒนางานในปีถัดไป ทั้งนี้ ได้จัดทำรูปเล่มรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนางานของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงาน จะเป็นประโยชน์ และสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนางานในปีถัดไปได้

คณะจัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รอบ ๕ เดือน	
๑. ข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน	๑
๒. แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามภารกิจหลักครบทุก กระบวนการของหน่วยงาน	๔
๓. สำรองแบบสอบถามและวิเคราะห์ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และแนวทางการพัฒนาต่อไป	
๓.๑ หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ผ่านระบบออนไลน์หรือออฟไลน์	๑๐
๓.๒ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ รอบ ๕ เดือน	๑๕
๔. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐	๓๑
๕. ข้อมูลการวิเคราะห์ตามแบบฟอร์มสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	๓๖
รอบ ๑๑ เดือน	
๑. ผลการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น และหลักฐานกิจกรรมตามแนวทางการพัฒนางานรอบ ๖ เดือนหลัง	๔๑
๒. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามช่องทางแบบออนไลน์หรือออนไลน์	๔๘
๓. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๑๑ เดือน พร้อมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุและจัดทำแนวทางการพัฒนา	
๓.๑ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ	๕๓
๓.๒ แนวทางการพัฒนา รอบ ๑๑ เดือน	๕๖
๔. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการของหน่วยงานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐ คะแนน	๕๗
๕. จัดทำรูปแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางานในปีถัดไป พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕	๕๙
ภาคผนวก	

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินงานปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ด้านการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของศูนย์ สสม.ภาคกลาง ปี ๒๕๖๕

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	น้ำหนัก (ร้อยละ)
การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)	๔๐
๒. ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน	๑๕

ผลร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

รอบ ๕ เดือน ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีค่าความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด

แนวทางการพัฒนางานในรอบ ๑๑ เดือน ๑) พัฒนาระบบงาน ขั้นตอนการให้บริการ ให้มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ,มีความสะดวกรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเสมอภาค ๒) พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น สิ่งไหนที่ปฏิบัติได้ดีอยู่แล้วก็รักษาให้คงอยู่ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ๓) พัฒนาการอำนวยความสะดวกทั้งการให้บริการ ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี และการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ พัฒนาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้มีความพร้อมทั้งอุปกรณ์และบุคลากรผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น ๔) บริหารจัดการให้เกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้รับบริการ และบริหารจัดการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการรับบริการ

รอบ ๑๑ เดือน ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีค่าความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด

แนวทางการพัฒนางานในปีถัดไป ๑) พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในทุก ๆ ด้านต่อให้บริการ ๒) เตรียมความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และอื่น ๆ ที่มีความจำต่อการให้บริการทั้งผ่านระบบออฟไลน์และออนไลน์ ๓) มีการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ๔) ให้บริการแบบครบวงจร เพิ่มช่องทางการใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการรับบริการของผู้รับบริการ ๕) เพิ่มการให้บริการแบบเชิงรุก เข้าถึง เข้าใจ พัฒนา ตามกระบวนการหลัก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ,ความเชื่อมั่น

รอบ ๕ เดือน

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๑. วิเคราะห์กระบวนการหลักผู้รับบริการในกระบวนการนั้น ๆ ให้ครบตามภารกิจหลัก (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๑. ข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน

ภารกิจ	กระบวนการ	บริการ (output)	ผู้รับบริการ
๑. ขับเคลื่อนและประเมินผลการดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในระดับพื้นที่	กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน	ผลการดำเนินงานการสาธารณสุขมูลฐาน	๑. หน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง ๒. ผู้บริหารกรมฯ
๒. พัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายด้านการสาธารณสุขมูลฐานในระดับภาค	กระบวนการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายสาธารณสุขมูลฐาน	การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายสาธารณสุขมูลฐาน	ภาคีเครือข่ายการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๓. พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมด้านการสาธารณสุขมูลฐานในระดับภาค	กระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมด้านสาธารณสุขมูลฐาน	การมีส่วนร่วมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	
๔. เป็นศูนย์วิชาการด้านการสาธารณสุขมูลฐานในระดับภาค	๑. กระบวนการบริการวิชาการด้านสาธารณสุขมูลฐาน	การบริการวิชาการด้านสาธารณสุขมูลฐาน	
	๒. กระบวนการจัดการความรู้ด้านสาธารณสุขมูลฐาน	องค์ความรู้ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	
๕. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประเมินผล และพัฒนารูปแบบการสาธารณสุขมูลฐานในระดับพื้นที่	๑. กระบวนการประเมินผลการใช้รูปแบบสาธารณสุขมูลฐาน	ผลการประเมินผลการใช้รูปแบบสาธารณสุขมูลฐาน	
	๒. กระบวนการพัฒนานวัตกรรมด้านสาธารณสุขมูลฐาน	การพัฒนานวัตกรรมด้านสาธารณสุขมูลฐาน	
๖. ปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานและสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องด้านการสาธารณสุขมูลฐานในพื้นที่	เป็นขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนการตามข้อ ๑-๕		
๗. ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			



บันทึกข้อความ

ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี
 เลขที่..... ๑๖๓
 วันที่..... ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔
 เวลา..... ๑๑.๒๕

ส่วนราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๕๕๓ ๗๐๑๐ ต่อ ๑๘๑๓๓
 ที่ สธ ๐๗๓๐.๐๗/ ๑๑๓๕ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การจัดทำข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ๑-๕
 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑-๑๒

ตามหนังสือกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ สธ ๐๗๓๐.๐๗/๑๐๔๕ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เรื่อง การจัดทำข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการหลักและจัดทำข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักให้ครบตามภารกิจ ส่งไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันจันทร์ที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ นั้น

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของ คสส.ที่ ๑-๑๒ คสม.ทั้ง ๕ แห่ง พบว่า กระบวนการและกลุ่มผู้รับบริการของหน่วยงาน มีความหลากหลาย ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ครอบคลุมตามภารกิจหลักกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้วิเคราะห์กระบวนการและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการของ คสส.ที่ ๑-๑๒ และ คสม.ทั้ง ๕ แห่ง ร่วมกับ ผู้อำนวยการ และผู้ที่เกี่ยวข้องของ คสส.ที่ ๔ คสส.ที่ ๑๒ และ คสม.ภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ ให้ครอบคลุมตามภารกิจหลัก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้หน่วยงานนำไปปรับแก้ไขแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ในขั้นตอนต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไปด้วย

Signature
 ๒๐ ธ.ค. ๖๔

Signature
 (นายสมาน ธีระศักดิ์)
 รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



OPDC CHANNEL

เข้าไปที่ OPDC Channel >>> กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร >>> เอกสารดาวน์โหลด >>> ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ >>> การจัดทำข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน >>> กระบวนการและกลุ่มผู้รับบริการ คสส.ที่ ๑-๑๒ และ คสม. ทั้ง ๕ แห่ง



1426 สายด่วน NSM SWS.



- กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน
- กลุ่มพัฒนาภาคีเครือข่ายและสร้างการมีส่วนร่วม
- กลุ่มพัฒนาวิชาการและวางจัดการความรู้

- นภคัตติณี
 - ๑๖๒

Signature
 (นางมณฑา กิตติวารวดี)
 ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน
 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจ กระบวนการ บริการ และผู้รับบริการ
ของศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานทั้ง ๕ แห่ง

ภารกิจ	กระบวนการ	บริการ (output)	ผู้รับบริการ
๑. ขับเคลื่อนและประเมินผลการดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในระดับพื้นที่	กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน	ผลการดำเนินการสาธารณสุขมูลฐาน	๑. หน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง ๒. ผู้บริหารกรมฯ
๒. พัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายด้านการสาธารณสุขมูลฐานในระดับภาค	กระบวนการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายสาธารณสุขมูลฐาน	การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายสาธารณสุขมูลฐาน	ภาคีเครือข่ายการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๓. พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมด้านการสาธารณสุขมูลฐานในระดับภาค	กระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	การมีส่วนร่วมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	
๔. เป็นศูนย์วิชาการด้านการสาธารณสุขมูลฐานในระดับภาค	๑. กระบวนการบริการวิชาการด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	การบริการวิชาการด้านสาธารณสุขมูลฐาน	
	๒. กระบวนการจัดการความรู้ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	องค์ความรู้ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	
๕. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประเมินผล และพัฒนารูปแบบการสาธารณสุขมูลฐานในระดับพื้นที่	๑. กระบวนการประเมินผลการใช้รูปแบบการสาธารณสุขมูลฐาน	ผลการประเมินผลการใช้รูปแบบการสาธารณสุขมูลฐาน	
	๒. กระบวนการพัฒนานวัตกรรมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	การพัฒนานวัตกรรมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	
๖. ปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานและสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องด้านการสาธารณสุขมูลฐานในพื้นที่	เป็นขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนการตามข้อ ๑-๕		
๗. ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๒. ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น (แบบฟอร์มที่ ๑) เฉพาะในตอนที่ ๑ ของแบบฟอร์ม (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๒. แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามภารกิจหลักครบทุกกระบวนการของหน่วยงาน



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ระบบออนไลน์)

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงานเพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ผู้บริหารส่วนกลาง/หน่วยงานส่วนกลาง
 อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ (โปรดระบุ: เช่น สสจ. อปท.)
 ประชาชนทั่วไป
 อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

๒. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย
 การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ
 ขอรับข้อมูลข่าวสาร
 อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

๓. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี
 ระบบออนไลน์ (โปรดระบุ: เช่น ประชุมออนไลน์, Website)
 อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น)

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนน ๑ - ๕ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ ๔

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก					

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว					
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค					

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ					
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ					
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร					
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา					

๔. ความไม่พึงพอใจ

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจ

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
- มีความสะดวกรวดเร็ว
- ให้บริการด้วยความเสมอภาค

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ
- มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)

- ระบบออนไลน์มีความเสถียร
- สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน ๑ - ๕ ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน ๑ หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน ๕ หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ ๒

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับการที่เสมอภาค					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน					
๑.๓ ได้รับการตามที่ต้องการ					
๑.๔ ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ					

๒. ความไม่เชื่อมั่น

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่เชื่อมั่น

- ได้รับการที่เสมอภาค
- เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน
- ได้รับการตามที่ต้องการ
- ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ

๓. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน					



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ระบบออนไลน์)

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงานเพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานภาพผู้ตอบ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ผู้บริหารส่วนกลาง/หน่วยงานส่วนกลาง
 อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ (โปรดระบุ: เช่น สสจ. อปท.)
 ประชาชนทั่วไป
 อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

๒. ท่านติดต่อใช้บริการใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย
 การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ
 ขอรับข้อมูลข่าวสาร
 อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

๓. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

- ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี
 ระบบออนไลน์ (โปรดระบุ: เช่น ประชุมออนไลน์, Website)
 อื่น ๆ (โปรดระบุ:.....)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น)

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนน ๑ - ๕ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ ๔

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก					
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว					
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค					

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ					
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ					

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)					
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่					

๔. ความไม่พึงพอใจ

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจ

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
- มีความสะดวกรวดเร็ว
- ให้บริการด้วยความเสมอภาค

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ
- มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ความสะอาดของสถานที่

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน ๑ - ๕ ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน ๑ หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน ๕ หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่เชื่อมั่น ข้อ ๒

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน					
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ					
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ					

๒. ความไม่เชื่อมั่น

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่เชื่อมั่น

- ได้รับบริการที่เสมอภาค
- เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน
- ได้รับบริการตามที่ต้องการ
- ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ

๓. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน					

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๓. ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามและวิเคราะห์ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และแนวทางการพัฒนาต่อไป (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๓.๑ หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ผ่านระบบออนไลน์หรือออฟไลน์

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการประชุมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมฯ ☆

คำถาม การตอบกลับ 6 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการประชุมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมกำหนดรูปแบบและวางแผนการเฝ้าระวัง ป้องกันยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพื้นที่ต้นแบบ วันที่ 20 ธันวาคม 2564

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

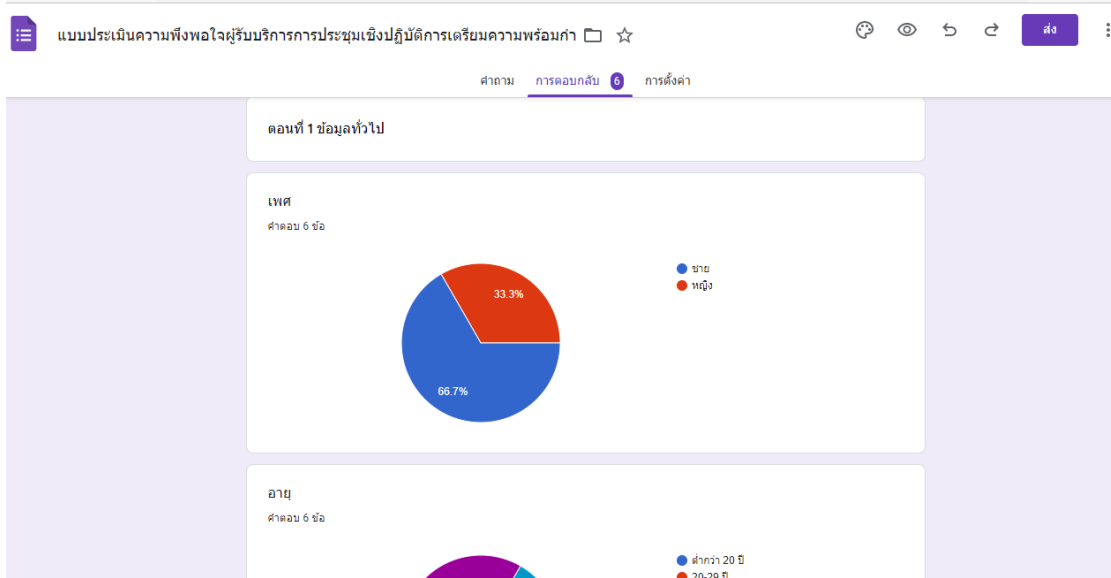
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

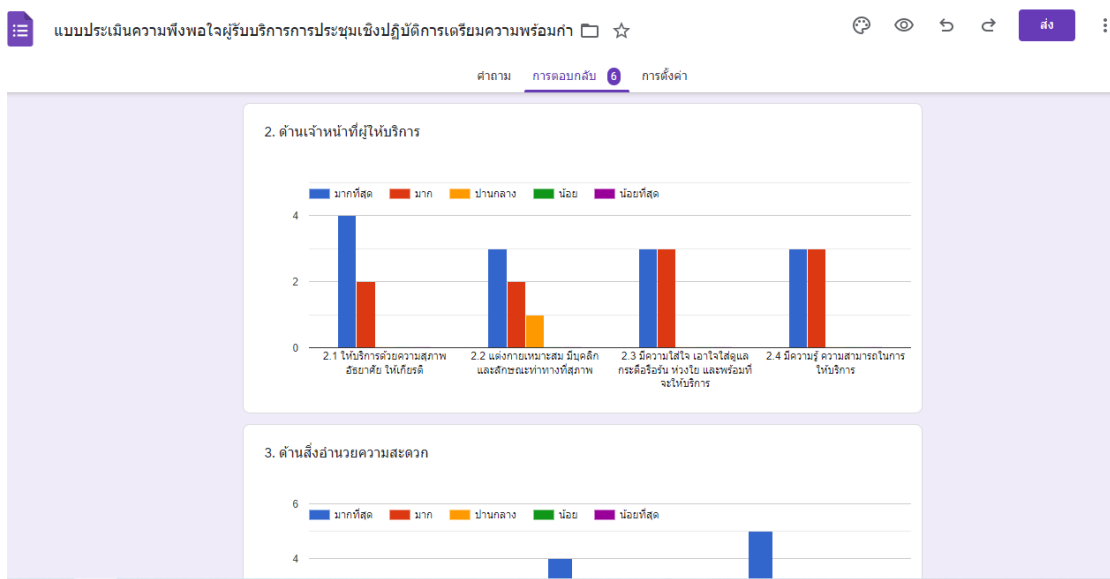
คำอธิบาย (รวมหรือไม่ก็ได้)

เพศ *

ชาย

หญิง





(เจ้าหน้าที่/อสม./เครือข่ายจากจังหวัด)แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการคัด

คำถาม การตอบกลับ 59 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต/ภาค ภาคกลาง ประจำปี 2565 ในวันที่ 6-7,10-11, และ 12-13 มกราคม 2565

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไปถึงพอใจ และความเชื่อใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีความมากขึ้น

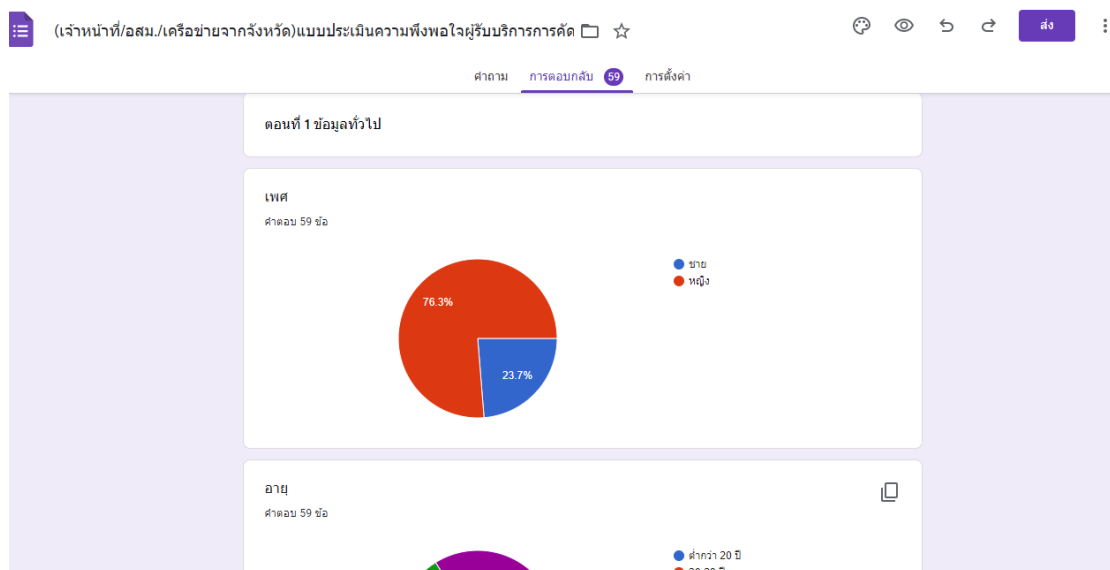
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

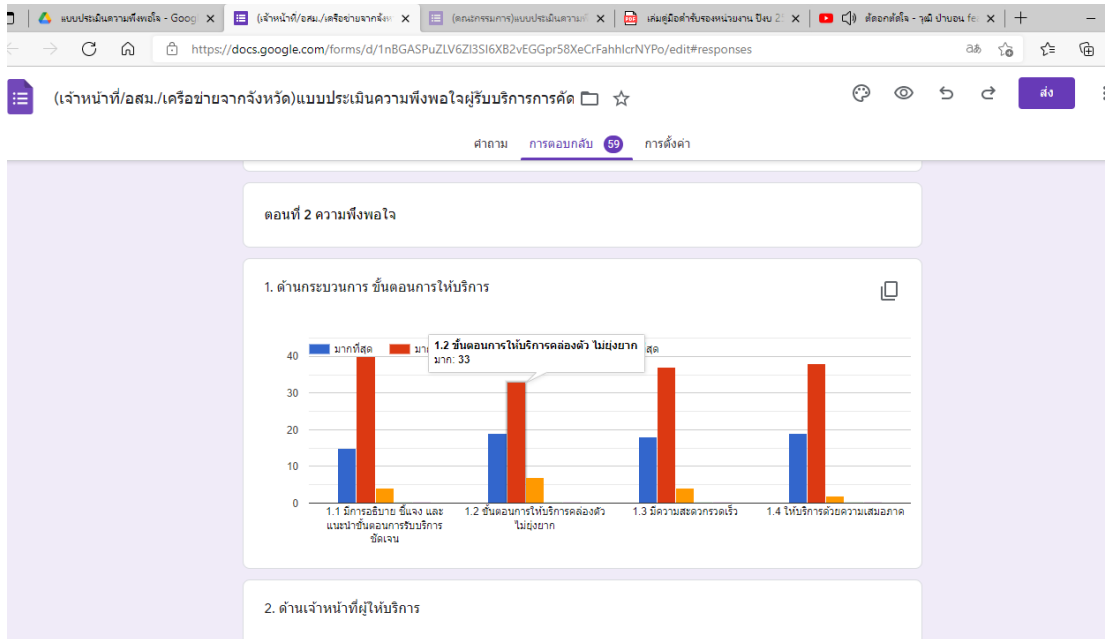
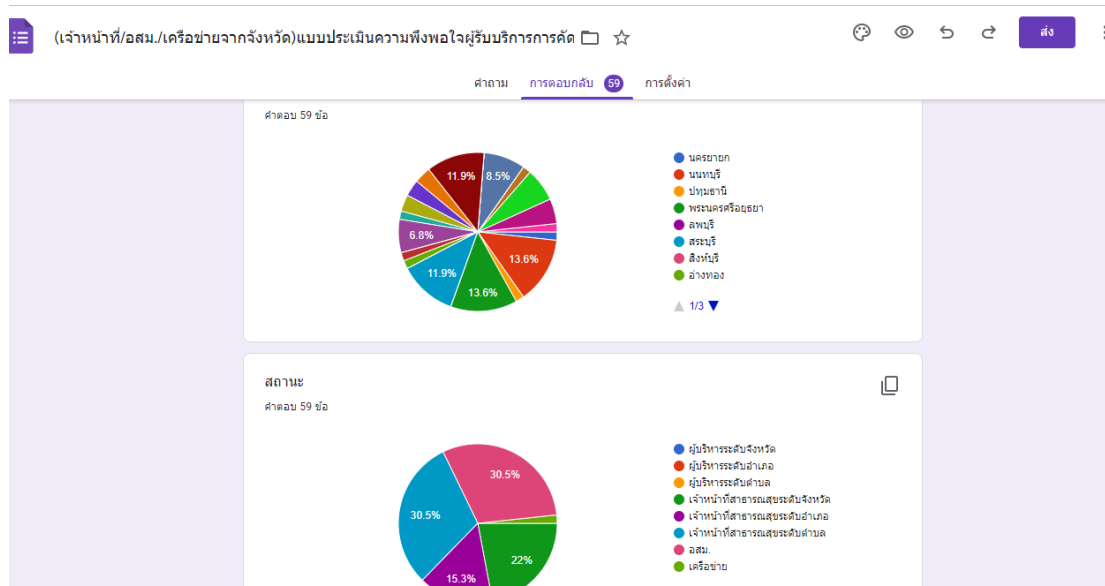
คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

เพศ *

ชาย

หญิง





(คณะกรรมการ)แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับ 📄 ☆

คำถาม การตอบกลับ 38 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต/ภาค ภาคกลาง ประจำปี 2565 ในวันที่ 6-7,10-11, และ 12-13 มกราคม 2565

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

เพศ *

ชาย

หญิง

(คณะกรรมการ)แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับ 📄 ☆

คำถาม การตอบกลับ 39 การตั้งค่า

ตำแหน่ง

คำตอบ 39 ข้อ

อสม. ดีเยี่ยม

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการพิเศษ

อสม. ดีเด่นระดับชาติปี2559

อสม. ดีเด่นแห่งชาติ ปี2563

รศ.วิทยากรชำนาญการพิเศษ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

หน.จิตวิทยาทางการแพทย์

ข้าราชการบำนาญอดีตผอ.ว.การแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร ปราจีนบุรี

(คณะกรรมการ)แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับ 📄 ☆

คำถาม การตอบกลับ 38 การตั้งค่า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

Item	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	22	15	2	0	0
1.2 ขั้นตอนการให้บริการตรงต่อตัวไม่ยุ่งยาก	25	11	2	0	0
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว	27	10	1	0	0
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	29	8	1	0	0

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

คำถาม การตอบกลับ 80 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาระบบสุขภาพชุมชนตำบลจัดการคุณภาพชีวิต “ตำบลวิถีชีวิตใหม่ ปลอดภัยจากโควิด 19” (ผ่านระบบออนไลน์ Webex) วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2565

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำอธิบาย (ระบบยังไม่ก็ได้)

เพศ *

ชาย

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

คำถาม การตอบกลับ 80 การตั้งค่า

สถานะ คำตอบ 80 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

คำถาม การตอบกลับ 80 การตั้งค่า

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๒ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ รอบ ๕ เดือน

๑. สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นผู้รับบริการการประชุมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมกำหนดรูปแบบและวางแผนการเฝ้าระวัง ป้องกันยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพื้นที่ต้นแบบ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี (N=๖)

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=๖)

๑. สถานภาพผู้ตอบ : ภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๒. ติดต่อใช้บริการ : การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย ,การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ
๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๖)

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๒ (๓๓%)	๓ (๕๐%)	๑ (๑๗%)		
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๒ (๓๓%)	๔ (๖๗%)			
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๒ (๓๓%)	๔ (๖๗%)			
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๓ (๕๐%)	๓ (๕๐%)			
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ	๔ (๖๗%)	๒ (๓๓%)			
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓ (๕๐%)	๒ (๓๓%)	๑ (๑๗%)		
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๓ (๕๐%)	๓ (๕๐%)			
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๓ (๕๐%)	๓ (๕๐%)			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๓ (๕๐%)	๓ (๕๐%)			
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔ (๖๗%)	๑ (๑๗%)	๑ (๑๗%)		
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๕ (๘๓%)	๑ (๑๗%)			

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน 6 คน พบว่า

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ,มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ,ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ,มีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ,ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ,ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. ความไม่พึงพอใจ

-

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

-

๖. มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

-

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๖)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค	๓ (๕๐%)	๒ (๓๓%)	๑ (๑๗%)		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๓ (๕๐%)	๓ (๕๐%)			
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๓ (๕๐%)	๒ (๓๓%)	๑ (๑๗%)		
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๒ (๓๓%)	๑ (๑๗%)	๓ (๕๐%)		
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๓ (๕๐%)	๒ (๓๓%)	๑ (๑๗%)		

ผลการวิเคราะห์ความไม่ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ จำนวน ๖ คน พบว่า

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ,ได้รับบริการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ,เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ,ได้รับบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ,ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓

๒. ความไม่เชื่อมั่น

-

๓. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ดีทุกอย่างค่ะ

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๖)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๓ (๕๐%)	๒ (๓๓%)	๑ (๑๗%)		

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม จำนวน ๖ คน พบว่า มีความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ,มากที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ,มาก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗

๒. สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นผู้รับบริการการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต/ภาค ภาคกลาง ประจำปี ๒๕๖๕ ในวันที่ ๖-๗,๑๐-๑๑, และ ๑๒-๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ (คณะกรรมการคัดเลือก อสม.ดีเด่นฯ) ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี (N=๓๘)

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(N=๓๘)

๑. สถานภาพผู้ตอบ : ภาครัฐหรือข่ายการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๒. ติดต่อใช้บริการ : การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย ,การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ
๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๓๘)

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน	๒๒ (๕๘%)	๑๔ (๓๗%)	๒ (๕%)		
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๒๕ (๖๖%)	๑๑ (๒๙%)	๒ (๕%)		
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๒๗ (๗๑%)	๑๐ (๒๖%)	๑ (๓%)		
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๒๙ (๗๖%)	๘ (๒๑%)	๑ (๒%)		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ	๓๔ (๘๙%)	๔ (๑๑%)			
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๑ (๘๒%)	๗ (๑๘%)			
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๓๔ (๘๙%)	๔ (๑๑%)			
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๓๒ (๘๔%)	๕ (๑๓%)	๑ (๓%)		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๒๘ (๗๔%)	๘ (๒๑%)	๑ (๓%)	๑ (๓%)	
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๘ (๗๔%)	๙ (๒๔%)		๑ (๓%)	
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๒๖ (๖๘%)	๑๑ (๒๙%)		๑ (๓%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน ๓๘ คน พบว่า

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ,มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,มีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัย ค้ำย ให้เกียรติ มีความพึงพอใจมากที่สุด และมาก จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ,ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗

๔. ความไม่พึงพอใจ

-

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

-

๖. มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

-

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๓๘)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค	๑๙ (๕๐%)	๘ (๒๑%)	๑๑ (๒๙%)		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๑๙ (๕๐%)	๘ (๒๑%)	๑๑ (๒๙%)		
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๒๕ (๖๖%)	๙ (๒๔%)	๔ (๑๑%)		
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๒๕ (๖๖%)	๙ (๒๔%)	๔ (๑๑%)		
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๒๒ (๕๘%)	๑๔ (๓๗%)	๒ (๕%)		

ผลการวิเคราะห์ความไม่ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ จำนวน ๓๘ คน พบว่า

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ,ได้รับบริการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ,เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ,ได้รับบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ,ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๒. ความไม่เชื่อมั่น

-

๓. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ยอดเยี่ยม ,มีการเตรียมความพร้อมได้ดีมากค่ะ ชื่นชม ,ชื่นชมคณะกรรมการ คณะทำงานทุกท่าน ,สสม.ดำเนินการทุกอย่างดีมาก ๆ ผู้ประสานงานน่ารักค่ะ ,หนังสือเชิญอยากให้ส่งตรงไปโรงพยาบาลสิงห์บุรีเลยค่ะ ,เสียงไม่ค่อยได้ยินอยากแก้ไข ,จัดอำนวยความสะดวกได้ดีมากครับ ,ดีเยี่ยมแล้ว ,มีความสุขสบายมากๆเป็นการประชุมที่มีบรรยากาศเป็นกัลยาณมิตร มีความสุขและสนุกมากๆ เป็นการจัดที่ดีมาก ,ผู้จัดควรมีความละเอียดรอบคอบในการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางปฏิบัติงานให้แก่กรรมการให้ครบถ้วน

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๓๘)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๒๒ (๕๘%)	๑๔ (๓๗%)	๒ (๕%)		

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม จำนวน ๓๘ คน พบว่า มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ,**มากที่สุด** จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ,**มาก** จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และ**ปานกลาง** จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

๓. สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นผู้รับบริการการคัดเลือก อสม.ดีเด่น ระดับเขต/ภาค ภาคกลาง ประจำปี ๒๕๖๕ ในวันที่ ๖-๗,๑๐-๑๑, และ ๑๒-๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ (ภาคีเครือข่ายในพื้นที่จังหวัด) (N=๕๙)

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=๕๙)

๑. สถานภาพผู้ตอบ : ภาคีเครือข่ายการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๒. ติดต่อบริการ : การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย ,การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ
๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ระบบออนไลน์ Webex กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๕๙)

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน	๑๕ (๒๕%)	๔๐ (๖๘%)	๔ (๗%)		
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๑๙ (๓๒%)	๓๓ (๕๖%)	๗ (๑๒%)		
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๑๘ (๓๑%)	๓๗ (๖๓%)	๔ (๗%)		
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๑๙ (๓๒%)	๓๘ (๖๔%)	๒ (๓%)		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ	๓๐ (๕๑%)	๒๘ (๔๗%)	๑ (๒%)		
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๐ (๕๑%)	๒๘ (๔๗%)	๑ (๒%)		
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๙ (๔๙%)	๒๗ (๔๖%)	๓ (๕%)		
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๒๘ (๔๗%)	๓๐ (๕๑%)	๑ (๒%)		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)					
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร	๑๘ (๓๑%)	๓๐ (๕๑%)	๘ (๑๔%)	๓ (๕%)	
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา	๒๒ (๓๗%)	๒๘ (๔๗%)	๙ (๑๕%)		
๓.๓ ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม	๒๑ (๓๖%)	๒๖ (๔๔%)	๑๑ (๑๙%)	๑ (๒%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน ๕๙ คน พบว่า

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ,มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓ ,ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ,มีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัย ให้เกียรติ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือรันท่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ,ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ,ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ และความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๔. ความไม่พึงพอใจ

-

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

-

๖. มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

-

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๕๙)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค	๑๙ (๓๒%)	๓๘ (๖๔%)	๒ (๓%)		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๑๙ (๓๒%)	๓๒ (๕๔%)	๘ (๑๔%)		
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๑๘ (๓๑%)	๓๓ (๕๖%)	๘ (๑๔%)		
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๑๙ (๓๒%)	๓๒ (๕๔%)	๘ (๑๔%)		
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๒๑ (๓๖%)	๒๖ (๔๔%)	๑๒ (๒๐%)		

ผลการวิเคราะห์ความไม่ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ จำนวน ๕๙ คน พบว่า

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ,ได้รับบริการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ,เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ,ได้รับบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ,ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖ และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๒. ความไม่เชื่อมั่น

-

๓. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอสรุปผลลำดับที่แน่นอนอีกครั้งคะ ,แก้ไขการแจ้งลำดับการนำเสนอ ,ผู้แข่งขัน ไม่คุ้นชิน ในการแข่งขันด้วยระบบ วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ ,พอใจกับการประกวด ไม่เสียเวลาในการเดินทางมากนัก ปลอดภัยต่อโควิด ,อยากให้มีการประกวดแบบนี้ ไม่ต้อง

เดินทางไกล และปลอดภัยด้วย ,ส่งข่าวให้รู้ล่วงหน้าก่อนหลายๆวัน เพื่อความพร้อมของ อสม.ที่ประกวด เรื่องเอกสาร ต่างๆ เพราะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ทำเอกสาร ด้วย อายุและความรู้เอกสาร ,ดีและเหมาะสมกับสถานการณ์แล้วค่ะ ,กรณีมีปรับเปลี่ยนเวลากระทันหันควรประสานเจ้าหน้าที่จังหวัดด้วยคะวันที่๖มีการประสานดีแต่วันที่ ๑๐ มีปรับเวลาไม่มีเจ้าหน้าที่ประสานล่วงหน้า ,ดีคะ ,การแสดงผลบอกเวลาไม่ชัดเจน อาจปรับเปลี่ยนเป็นเสียง หรือ ไฟบอกครับ ,ควรนำเสนอระบบออนไลน์แบบนี้ทุกปีเพื่อสะดวกในการเดินทาง ,ขอบคุณที่ให้โอกาสเรียนรู้

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๕๙)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๒๑ (๓๖%)	๒๓ (๓๙%)	๑๕ (๒๕%)		

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม จำนวน ๕๙ คน พบว่า มีความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ,มากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ,มาก จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ และปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕

๔. สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาระบบสุขภาพชุมชนตำบลจัดการคุณภาพชีวิต “ตำบลวิถีชีวิตใหม่ ปลอดภัยจากโควิด ๑๙” (ผ่านระบบออนไลน์ Webex) วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ (N=๘๐)

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=๘๐)

๑. สถานภาพผู้ตอบ : ภาศึเครือข่ายการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๒. ติดต่อบริการ : การพัฒนาศักยภาพภาศึเครือข่าย ,การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ
๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ระบบออนไลน์ Webex กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๘๐)

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๒๐ (๒๕%)	๔๐ (๕๐%)	๑๙ (๒๔%)	๑ (๑%)	
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๑๗ (๒๑%)	๔๒ (๕๓%)	๒๐ (๒๕%)	๑ (๑%)	
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๑๙ (๒๔%)	๔๗ (๕๙%)	๑๔ (๑๘%)		
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๒๑ (๒๖%)	๔๔ (๕๕%)	๑๔ (๑๘%)	๑ (๑%)	
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ	๒๒ (๒๘%)	๔๘ (๖๐%)	๙ (๑๑%)	๑ (๑%)	
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๖ (๓๓%)	๔๖ (๕๘%)	๘ (๑๐%)		
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๖ (๓๓%)	๔๕ (๕๖%)	๙ (๑๑%)		
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๒๔ (๓๐%)	๔๗ (๕๙%)	๙ (๑๑%)		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)					
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร	๑๔ (๑๘%)	๓๗ (๔๖%)	๒๗ (๓๔%)	๒ (๓%)	
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา	๑๔ (๑๘%)	๔๔ (๕๕%)	๒๒ (๒๘%)		
๓.๓ ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม	๑๓ (๑๖%)	๔๕ (๕๖%)	๒๐ (๒๕%)	๒ (๓%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน ๘๐ คน พบว่า

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ,มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ,ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔ ,มีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัย ให้เกียรติ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือรันท่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ,ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ,สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ และระบบออนไลน์มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒

๔. ความไม่พึงพอใจ

-

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

-

๖. มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)

-

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๘๐)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับการที่เสมอภาค	๒๑ (๒๖%)	๔๗ (๕๙%)	๑๒ (๑๕%)		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๒๓ (๒๙%)	๔๗ (๕๙%)	๙ (๑๑%)	๑ (๑%)	
๑.๓ ได้รับการตามที่ต้องการ	๒๓ (๒๙%)	๔๗ (๕๙%)	๑๐ (๑๓%)		
๑.๔ ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๑๙ (๒๔%)	๔๗ (๕๙%)	๑๔ (๑๘%)		
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๑๖ (๒๐%)	๕๐ (๖๓%)	๑๔ (๑๘%)		

ผลการวิเคราะห์ความไม่ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ จำนวน ๘๐ คน พบว่า

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ,ได้รับการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ,เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ,ได้รับการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ,ได้รับการบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓

๒. ความไม่เชื่อมั่น

-

๓. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอบคุณค่ะ ,ขอคำพูดที่เพราะๆหน่อยอย่าใช้อารมณ์กับผู้สูงอายุและผู้ที่เขายังไม่เข้าใจดีพอควรจะค่อยๆอธิบายครับ ,เจ้าหน้าที่ยังไม่โอเคเท่าที่ควรอย่าใช้อารมณ์กับคนไม่เข้าใจค่ะ ,ดีมาก ,พอใจค่ะ ,กระชับเวลาการประชุม ลดขั้นตอนพิธีการต่างๆลงบ้างค่ะ ,ระยะเวลาเรียนรู้แต่ละครั้งไม่ควรเกิน๔ ชม./วัน ,การอภิปรายของวิทยากร ร่วมอภิปราย ในแต่ละท่านควรจจะรักษาเวลา และนำเสนอประเด็นสำคัญๆ เพื่อเปิดเวทีให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถาม ,สัญญาณ บางช่วงบางตอนไม่ได้ยิน ไมค์เบา ,รพสตบ้านสลาลัย/ตำบลศาลายา/อำเภอพุทธมณฑล/บริการดี ,ให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องต่าง

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๘๐)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๑๙ (๒๔%)	๔๗ (๕๙%)	๑๓ (๑๖%)	๑ (๑%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม จำนวน ๘๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ,มากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ,มาก จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ และปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖

รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง
จังหวัดชลบุรี กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๕ เดือน

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=๑๘๓)

๑. สถานภาพผู้ตอบ : ภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๒. ติดต่อบริการ : การพัฒนาศักยภาพภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐาน ,การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ
๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี/ระบบออนไลน์ Webex กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๑๘๓)

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๕๙(๓๓%)	๙๘(๕๓%)	๒๖(๑๔%)		
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๖๘(๓๕%)	๙๐(๔๙%)	๒๕(๑๖%)		
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๖๖(๓๖%)	๙๘(๕๔%)	๑๙(๑๐%)		
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๗๒(๓๙%)	๙๓(๕๑%)	๑๘(๑๐%)		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ	๙๐(๔๙%)	๘๓(๔๕%)	๑๐(๖%)		
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๐(๔๙%)	๘๓(๔๕%)	๑๐(๖%)		
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๙๒(๕๐%)	๗๙(๔๓%)	๑๒(๗%)		
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๘๗(๔๘%)	๘๕(๔๖%)	๑๑(๖%)		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไลน์)					
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๓๑(๑๗%)	๑๑(๖%)	๒(๑%)	๕(๓%)	
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๒(๑๗%)	๑๐(๖%)	๒(๑%)		
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๓๑(๑๗%)	๑๒(๖%)		๓(๒%)	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)					
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร	๓๒(๑๗%)	๖๗(๓๖%)	๓๕(๑๙%)	๑(๑%)	
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา	๓๖(๒๐%)	๗๒(๓๙%)	๓๑(๑๗%)	๑(๑%)	
๓.๓ ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม	๓๔(๑๘%)	๗๑(๓๙%)	๓๑(๑๗%)	๑(๑%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน ๑๘๓ คน พบว่า

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ,มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ,ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ,มีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น

ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ,ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ,ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ,สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ และระบบออนไลน์มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน	๔.๑๘	๐.๖๖	๘๓.๖๑	มาก
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๔.๑๙	๐.๖๙	๘๓.๘๒	มาก
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๒๖	๐.๖๓	๘๕.๑๔	มากที่สุด
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๒๙	๐.๖๔	๘๕.๙๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๓		๘๔.๖๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ	๔.๔๔	๐.๖๐	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๔	๐.๖๐	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะ ให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๑	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๐	๘๘.๓๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓		๘๘.๖๓	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไลน์)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ ร้านอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๔.๔๔	๐.๙๑	๘๘.๗๕	มากที่สุด
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๗	๐.๕๖	๙๓.๔๙	มากที่สุด
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๔.๕๔	๐.๘๐	๙๐.๘๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไลน์)	๔.๕๕		๙๑.๐๓	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)				
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร	๓.๙๖	๐.๗๒	๗๙.๒๖	มาก
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา	๔.๐๒	๐.๗๑	๘๐.๔๓	มาก
๓.๓ ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม	๔.๐๑	๐.๗๑	๘๐.๑๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)	๔.๐๐		๗๙.๙๔	มาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไลน์) มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์) มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๑๘๓)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับความบริการที่เสมอภาค	๖๒(๓๔%)	๙๕(๕๒%)	๒๖(๑๔%)		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๖๔(๓๕%)	๙๐(๔๙%)	๒๘(๑๕%)	๑(๑%)	
๑.๓ ได้รับความบริการตามที่ต้องการ	๖๙(๓๘%)	๙๑(๕๐%)	๒๓(๑๓%)		
๑.๔ ได้รับความบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๖๕(๓๖%)	๘๙(๔๘%)	๒๙(๑๖%)		
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๖๒(๓๔%)	๙๒(๕๐%)	๒๙(๑๖%)		

ผลการวิเคราะห์ความไม่ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ จำนวน ๑๘๓ คน พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ , ได้รับความบริการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖ , เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ , ได้รับความบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ , ได้รับความบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ ได้รับการที่เสมอภาค	๔.๒๐	๐.๖๖	๘๓.๙๓	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๔.๑๘	๐.๗๐	๘๓.๗๑	มาก
๑.๓ ได้รับการตามที่ต้องการ	๔.๒๕	๐.๖๖	๘๕.๐๓	มากที่สุด
๑.๔ ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๔.๒๐	๐.๖๙	๘๓.๙๓	มาก
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๔.๑๘	๐.๖๘	๘๓.๖๑	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๔.๒๐		๘๔.๐๔	มาก

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก โดยได้รับการที่เสมอภาค ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ มีความเชื่อมั่นมาก ได้รับการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ มีความเชื่อมั่นมาก

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๘๐)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๖๕ (๓๕%)	๘๖ (๔๗%)	๓๑ (๑๗%)	๑ (๑%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม จำนวน ๘๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ,มากที่สุด จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ,มาก จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ปานกลาง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๓๙	๐.๖๗	๘๗.๘๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด

ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ดีทุกอย่างค่ะ ,ยอดเยี่ยม ,มีการเตรียมความพร้อมได้ดีมากค่ะ ชื่นชม ,ชื่นชมคณะกรรมการ คณะทำงานทุกท่าน ,สสม.ดำเนินการทุกอย่างดีมาก ๆ ผู้ประสานงานน่ารักค่ะ ,หนังสือเชิญอยากให้ส่งตรงไปโรงพยาบาลสิ่งบุรีเลยคะ ,เสียงไม่ค่อยได้ยินอยากแก้ไข ,จัดอำนวยความสะดวกได้ดีมากครับ ,ดีเยี่ยมแล้ว ,มีความสะดวกสบายมาก ๆ เป็นการประชุมที่มีบรรยากาศเป็นกัลยาณมิตร มีความสุขและสนุกมาก ๆ เป็นการจัดที่ดีมาก ,ผู้จัดควรมีความละเอียดรอบคอบในการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางปฏิบัติงานให้แก่กรรมการให้ครบถ้วน ,ขอสรุปผลลำดับที่แน่นอนอีกครั้งคะ ,แก้ไขการแจ้งลำดับการนำเสนอ ,ผู้แข่งขัน ไม่คุ้นชิน ในการแข่งขันด้วยระบบ วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ ,พอใจกับการประกวด ไม่เสียเวลาในการเดินทางมากนัก ปลอดภัยต่อโควิด ,อยากให้มีการประกวดแบบนี้ ไม่ต้องเดินทางไกล และปลอดภัยด้วย ,ส่งข่าวให้รู้ล่วงหน้าก่อนหลาย ๆ วัน เพื่อความพร้อมของ อสม.ที่ประกวด เรื่องเอกสาร ต่างๆ เพราะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ทำเอกสาร ด้วย อายุและความรู้

เอกสาร ,ดีและเหมาะสมกับสถานการณ์แล้วค่ะ ,กรณีมีปรับเปลี่ยนเวลากระทันหันควรประสานเจ้าหน้าที่จังหวัดด้วยคะวันที่จะมีการประสานดีแต่วันที่ ๑๐ มีปรับเวลาไม่มีเจ้าหน้าที่ประสานล่วงหน้า ,ดีคะ ,การแสดงป้ายบอกเวลาไม่ชัดเจน อาจปรับเปลี่ยนเป็นเสียง หรือ ไฟบอกครับ ,ควรนำเสนอระบบออนไลน์แบบนี้ทุกปี เพื่อสะดวกในการเดินทาง ,ขอบคุณที่ให้โอกาสเรียนรู้ ,ขอบคุณคะ ,ขอคำพูดที่เพราะๆหน่อยอย่าใช้อารมณ์กับผู้สูงอายุและผู้ที่เขายังไม่เข้าใจดีพอควรจะค่อยๆอธิบายครับ ,เจ้าหน้าที่ยังไม่โอเคเท่าที่ควรอย่าใช้อารมณ์กับคนไม่เข้าใจคะ ,ดีมาก ,พอใจคะ ,กระชับเวลาการประชุม ลดขั้นตอนพิธีการต่างๆลงบ้างคะ ,ระยะเวลาเรียนรู้แต่ละครั้งไม่ควรเกิน ๔ ชม./วัน ,การอภิปรายของวิทยากร ร่วมอภิปราย ในแต่ละท่านควรจจะรักษาเวลา และนำเสนอประเด็นสำคัญๆ เพื่อเปิดเวทีให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถาม ,สัญญาณ บางช่วงบางตอนไม่ได้ยิน ไมค์เบา ,รพสตบ้านสลำวัน/ตำบลศาลายา/อำเภอพุทธมณฑล/บริการดี ,ให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องต่าง

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๔. ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐ (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๔. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐ (๑ คะแนน)

คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑
ร้อยละ	๗๐.๐๑	๗๒.๐๑	๗๔.๐๑	๗๖.๐๑	๗๘.๐๑

รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง

จังหวัดชลบุรี กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๕ เดือน

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=๑๘๓)

๑. สถานภาพผู้ตอบ : ภาศึเครือข่ายการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๒. ติดต่อใช้บริการ : การพัฒนาศักยภาพภาศึเครือข่าย ,การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ
๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี/ระบบออนไลน์ Webex กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๑๘๓)

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๕๙(๓๓%)	๙๘(๕๓%)	๒๖(๑๔%)		
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๖๘(๓๕%)	๙๐(๔๙%)	๒๕(๑๖%)		
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๖๖(๓๖%)	๙๘(๕๔%)	๑๙(๑๐%)		
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๗๒(๓๙%)	๙๓(๕๑%)	๑๘(๑๐%)		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ	๙๐(๔๙%)	๘๓(๔๕%)	๑๐(๖%)		
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๐(๔๙%)	๘๓(๔๕%)	๑๐(๖%)		
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๙๒(๕๐%)	๗๙(๔๓%)	๑๒(๗%)		
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๘๗(๔๘%)	๘๕(๔๖%)	๑๑(๖%)		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไลน์)					
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๓๑(๗๐%)	๑๑(๒๕%)	๒(๑%)	๕(๔%)	
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๒(๗๓%)	๑๐(๒๓%)	๒(๑%)		
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๓๑(๗๐%)	๑๒(๒๘%)		๓(๒%)	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)					
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร	๓๒(๒๓%)	๖๗(๔๘%)	๓๕(๒๕%)	๑ (๒%)	
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา	๓๖(๒๖%)	๗๒(๕๒%)	๓๑(๒๒%)	๑ (๒%)	
๓.๓ ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม	๓๔(๒๔%)	๗๑(๕๑%)	๓๑(๒๒%)	๑ (๒%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน ๑๘๓ คน พบว่า

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ,มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ,ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ,มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ่หรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ,ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และความสะดวกของสถานที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ,ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ,สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ และระบบออนไลน์มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๔.๑๘	๐.๖๖	๘๓.๖๑	มาก
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๔.๑๙	๐.๖๙	๘๓.๘๒	มาก
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๒๖	๐.๖๓	๘๕.๑๔	มากที่สุด
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๒๙	๐.๖๔	๘๕.๙๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๓		๘๔.๖๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ	๔.๔๔	๐.๖๐	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๔	๐.๖๐	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๑	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๐	๘๘.๓๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓		๘๘.๖๓	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไซต์)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๔.๔๔	๐.๙๑	๘๘.๗๕	มากที่สุด
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๗	๐.๕๖	๙๓.๔๙	มากที่สุด
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๔.๕๔	๐.๘๐	๙๐.๘๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไซต์)	๔.๕๕		๙๑.๐๓	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)				
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร	๓.๙๖	๐.๗๒	๗๙.๒๖	มาก
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา	๔.๐๒	๐.๗๑	๘๐.๔๓	มาก
๓.๓ ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม	๔.๐๑	๐.๗๑	๘๐.๑๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)	๔.๐๐		๗๙.๙๔	มาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไซต์) มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์) มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๑๘๓)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับการที่เสมอภาค	๖๒(๓๔%)	๙๕(๕๒%)	๒๖(๑๔%)		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๖๔(๓๕%)	๙๐(๕๑%)	๒๘(๑๕%)	๑(๑%)	
๑.๓ ได้รับการตามที่ต้องการ	๖๙(๓๘%)	๙๑(๕๐%)	๒๓(๑๓%)		
๑.๔ ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๖๕(๓๖%)	๘๙(๔๘%)	๒๙(๑๖%)		
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๖๒(๓๔%)	๙๒(๕๐%)	๒๙(๑๖%)		

ผลการวิเคราะห์ความไม่ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ จำนวน ๑๘๓ คน พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ,ได้รับการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖ , เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ,ได้รับการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ,ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ ได้รับการที่เสมอภาค	๔.๒๐	๐.๖๖	๘๓.๙๓	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๔.๑๘	๐.๗๐	๘๓.๗๑	มาก
๑.๓ ได้รับการตามที่ต้องการ	๔.๒๕	๐.๖๖	๘๕.๐๓	มากที่สุด
๑.๔ ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๔.๒๐	๐.๖๙	๘๓.๙๓	มาก
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๔.๑๘	๐.๖๘	๘๓.๖๑	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๔.๒๐		๘๔.๐๔	มาก

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก โดยได้รับการที่เสมอภาค ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ มีความเชื่อมั่นมาก ได้รับการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ มีความเชื่อมั่นมาก

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๘๐)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๖๕ (๓๕%)	๘๖ (๔๗%)	๓๑ (๑๗%)	๑ (๑%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม จำนวน ๘๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ,มากที่สุด จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ,มาก จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ปานกลาง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๓๙	๐.๖๗	๘๗.๘๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีค่าความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด

ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ดีทุกอย่างค่ะ ,ยอดเยี่ยม ,มีการเตรียมความพร้อมได้ดีมากค่ะ ชื่นชม ,ชื่นชมคณะกรรมการ คณะทำงานทุกท่าน ,สสม.ดำเนินการทุกอย่างดีมาก ๆ ผู้ประสานงานน่ารักค่ะ ,หนังสือเชิญอยากให้ส่งตรงไปโรงพยาบาลสิงห์บุรีเลยค่ะ ,เสียงไม่ค่อยได้ยินอยากแก้ไข ,จัดอำนวยความสะดวกได้ดีมากครับ ,ดีเยี่ยมแล้ว ,มีความสะดวกสบายมาก ๆ เป็นการประชุมที่มีบรรยากาศเป็นกันเองดีมาก มีความสุขและสนุกมาก ๆ เป็นการจัดที่ดีมาก ,ผู้จัดควรมีความละเอียดรอบคอบในการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางปฏิบัติงานให้แก่กรรมการให้ครบถ้วน ,ขอสรุปผลลำดับที่แน่นอนอีกครั้งค่ะ ,แก้ไขการแจ้งลำดับการนำเสนอ ,ผู้แข่งขัน ไม่คุ้นชิน ในการแข่งขันด้วยระบบ วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ ,พอใจกับการประกวด ไม่เสียเวลาในการเดินทางมากนัก ปลอดภัยต่อโควิด ,อยากให้มีการประกวดแบบนี้ ไม่ต้องเดินทางไกล และปลอดภัยด้วย ,ส่งข่าวให้รู้ล่วงหน้าก่อนหลาย ๆ วัน เพื่อความพร้อมของ อสม.ที่ประกวด เรื่องเอกสาร ต่างๆ เพราะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ทำเอกสาร ด้วย อายุและความรู้เอกสาร ,ดีและเหมาะสมกับสถานการณ์แล้วค่ะ ,กรณีมีปรับเปลี่ยนเวลากระทันหันควรประสานเจ้าหน้าที่จังหวัดด้วยค่ะวันที่มีการประสานดีแต่วันที่ ๑๐ มีปรับเวลาไม่มีเจ้าหน้าที่ประสานล่วงหน้า ,ดีค่ะ ,การแสดงป้ายบอกเวลาไม่ชัดเจน อาจปรับเปลี่ยนเป็นเสียง หรือ ไฟบอกครับ ,ควรนำเสนอระบบออนไลน์แบบนี้ทุกปี เพื่อสะดวกในการเดินทาง ,ขอบคุณที่ให้โอกาสเรียนรู้ ,ขอบคุณค่ะ ,ขอคำพูดที่เพราะๆหน่อยอย่าใช้อารมณ์กับผู้สูงอายุและผู้ที่เขายังไม่เข้าใจดีพอควรจะค่อยๆอธิบายครับ ,เจ้าหน้าที่ยังไม่โอเคเท่าที่ควรอย่าใช้อารมณ์กับคนไม่เข้าใจค่ะ ,ดีมาก ,พอใจค่ะ ,กระชับเวลาการประชุม ลดขั้นตอนพิธีการต่างๆลงบ้างค่ะ ,ระยะเวลาเรียนรู้แต่ละครั้งไม่ควรเกิน ๔ ชม./วัน ,การอภิปรายของวิทยากร ร่วมอภิปราย ในแต่ละท่านควรจะรักษาเวลา และนำเสนอประเด็นสำคัญๆ เพื่อเปิดเวทีให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถาม ,สัญญาณ บางช่วงบางตอนไม่ได้ยิน ไมค์เบา ,รพสตบ้านสลำวัน/ตำบลศาลายา/อำเภอพุทธมณฑล/บริการดี ,ให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องต่าง

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี
 ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๕. วิเคราะห์หาสาเหตุและจัดทำแนวทางการพัฒนาตามแบบฟอร์มสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (แบบฟอร์มที่ ๒) พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕ (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๕. ข้อมูลการวิเคราะห์ตามแบบฟอร์มสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (แบบฟอร์มที่ ๒) พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕



สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
 หน่วยงาน ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รอบ ๕ เดือน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมาย ภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๒. ระยะเวลาดำเนินการ ธันวาคม ๒๕๖๔ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๕ เดือน

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=๑๘๓)

๑. สถานภาพผู้ตอบ : ภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่
๒. ติดต่อใช้บริการ : การพัฒนาศักยภาพภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐาน , การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ
๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี/ระบบออนไลน์ Webex กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๑๘๓)

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๕๙(๓๓%)	๙๘(๕๓%)	๒๖(๑๔%)		
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๖๘(๓๕%)	๙๐(๔๙%)	๒๕(๑๖%)		
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๖๖(๓๖%)	๙๘(๕๔%)	๑๙(๑๐%)		
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๗๒(๓๙%)	๙๓(๕๑%)	๑๘(๑๐%)		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัย ค้ำ ให้เกียรติ	๙๐(๔๙%)	๘๓(๔๕%)	๑๐(๖%)		
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๐(๔๙%)	๘๓(๔๕%)	๑๐(๖%)		

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจื่อรีอรั้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๙๒(๕๐%)	๗๙(๔๓%)	๑๒(๗%)		
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๘๗(๔๘%)	๘๕(๔๖%)	๑๑(๖%)		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไซต์)					
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๓๑(๗๐%)	๑๑(๒๕%)	๒(๑%)	๕(๔%)	
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๒(๗๓%)	๑๐(๒๓%)	๒(๑%)		
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๓๑(๗๐%)	๑๒(๒๘%)		๓(๒%)	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)					
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร	๓๒(๒๓%)	๖๗(๔๘%)	๓๕(๒๕%)	๑ (๒%)	
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา	๓๖(๒๖%)	๗๒(๕๒%)	๓๑(๒๒%)	๑ (๒%)	
๓.๓ ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม	๓๔(๒๔%)	๗๑(๕๑%)	๓๑(๒๒%)	๑ (๒%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน ๑๘๓ คน พบว่า

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ,มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ,ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ,มีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจื่อรีอรั้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ,ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ,ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ,ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ,สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ และระบบออนไลน์มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๔.๑๘	๐.๖๖	๘๓.๖๑	มาก
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๔.๑๙	๐.๖๙	๘๓.๘๒	มาก
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๒๖	๐.๖๓	๘๕.๑๔	มากที่สุด
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๒๙	๐.๖๔	๘๕.๙๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๓		๘๔.๖๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ	๔.๔๔	๐.๖๐	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๔	๐.๖๐	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๑	๘๘.๗๔	มากที่สุด
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๐	๘๘.๓๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓		๘๘.๖๓	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไซต์)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๔.๔๔	๐.๙๑	๘๘.๗๕	มากที่สุด
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๗	๐.๕๖	๙๓.๔๙	มากที่สุด
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๔.๕๔	๐.๘๐	๙๐.๘๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไซต์)	๔.๕๕		๙๑.๐๓	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)				
๓.๑ ระบบออนไลน์มีความเสถียร	๓.๙๖	๐.๗๒	๗๙.๒๖	มาก
๓.๒ สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา	๔.๐๒	๐.๗๑	๘๐.๔๓	มาก
๓.๓ ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม	๔.๐๑	๐.๗๑	๘๐.๑๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์)	๔.๐๐		๗๙.๙๔	มาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ออนไซต์) มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบออนไลน์) มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ระบบออนไลน์มีความเสถียร มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สามารถติดต่อสอบถามและแก้ไขได้ขณะระบบมีปัญหา มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ระบบออนไลน์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๑๘๓)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค	๖๒(๓๔%)	๙๕(๕๒%)	๒๖(๑๔%)		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๖๔(๓๕%)	๙๐(๔๙%)	๒๘(๑๕%)	๑(๑%)	
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๖๙(๓๘%)	๙๑(๕๐%)	๒๓(๑๓%)		
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๖๕(๓๖%)	๘๙(๔๘%)	๒๙(๑๖%)		
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๖๒(๓๔%)	๙๒(๕๐%)	๒๙(๑๖%)		

ผลการวิเคราะห์ความไม่ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ จำนวน ๑๘๓ คน พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ,ได้รับบริการที่เสมอภาค มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖ , เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ,ได้รับบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ,ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค	๔.๒๐	๐.๖๖	๘๓.๙๓	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๔.๑๘	๐.๗๐	๘๓.๗๑	มาก
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๔.๒๕	๐.๖๖	๘๕.๐๓	มากที่สุด
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๔.๒๐	๐.๖๙	๘๓.๙๓	มาก
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๔.๑๘	๐.๖๘	๘๓.๖๑	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๔.๒๐		๘๕.๐๔	มาก

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก โดยได้รับบริการที่เสมอภาค ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ มีความเชื่อมั่นมาก ได้รับบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นมาก การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ มีความเชื่อมั่นมาก

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๘๐)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๖๕ (๓๕%)	๘๖ (๔๗%)	๓๑ (๑๗%)	๑ (๑%)	

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม จำนวน ๘๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ,มากที่สุด จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ,มาก จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ปานกลาง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๓๙	๐.๖๗	๘๗.๘๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีค่าความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด

ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ดีทุกอย่างค่ะ ,ยอดเยี่ยม ,มีการเตรียมความพร้อมได้ดีมากค่ะ ชื่นชม ,ชื่นชมคณะกรรมการ คณะทำงานทุกท่าน ,สสม.ดำเนินการทุกอย่างดีมาก ๆ ผู้ประสานงานน่ารักค่ะ ,หนังสือเชิญอยากให้ส่งตรงไปโรงพยาบาล สิ่งบุรีเลิศค่ะ ,เสียงไม่ค่อยได้ยินอยากแก้ไข ,จัดอำนวยความสะดวกได้ดีมากครับ ,ดีเยี่ยมแล้ว ,มีความสะดวกสบายมาก ๆ เป็นการประชุมที่มีบรรยากาศเป็นกัลยาณมิตร มีความสุขและสนุกมาก ๆ เป็นการจัดที่ดีมาก ,ผู้จัดควรมีความละเอียดรอบคอบในการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางปฏิบัติงานให้แก่กรรมการให้ครบถ้วน ,ขอสรุปผลลำดับที่แน่นอนอีกครั้งค่ะ ,แก้ไขการแจ้งลำดับการนำเสนอ ,ผู้แข่งขัน ไม่คุ้นชิน ในการแข่งขันด้วยระบบ วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ ,พอใจกับการประกวด ไม่เสียเวลาในการเดินทางมากนัก ปลอดภัยต่อโควิด ,อยากให้มีการประกวดแบบนี้ ไม่ต้องเดินทางไกล และปลอดภัยด้วย ,ส่งข่าวให้รู้ล่วงหน้าก่อนหลาย ๆ วัน เพื่อความพร้อมของ อสม.ที่ประกวด เรื่องเอกสาร ต่างๆ เพราะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ทำเอกสาร ด้วย อายุและความรู้เอกสาร ,ดีและเหมาะสมกับสถานการณ์แล้วค่ะ ,กรณีมีปรับเปลี่ยนเวลากระทันหันควรประสานเจ้าหน้าที่จังหวัดด้วยค่ะวันที่จะมีการประสานดีแต่วันที่ ๑๐ มีปรับเวลาไม่มีเจ้าหน้าที่ประสานล่วงหน้า ,ดีค่ะ ,การแสดงป้ายบอกเวลาไม่ชัดเจน อาจปรับเปลี่ยนเป็นเสียง หรือ ไฟบอกครับ ,ควรนำเสนอระบบออนไลน์แบบนี้ทุกปี เพื่อสะดวกในการเดินทาง ,ขอบคุณที่ให้โอกาสเรียนรู้ ,ขอบคุณค่ะ ,ขอคำพูดที่เพราะๆหน่อยอย่าใช้อารมณ์กับผู้สูงอายุและผู้ที่ยังไม่เข้าใจดีพอควรจะค่อยๆอธิบายครับ ,เจ้าหน้าที่ยังไม่โอเคเท่าที่ควรอย่าใช้อารมณ์กับคนไม่เข้าใจค่ะ ,ดีมาก ,พอใจค่ะ ,กระชับเวลาการประชุม ลดขั้นตอนพิธีการต่างๆลงบ้างค่ะ ,ระยะเวลาเรียนรู้แต่ละครั้งไม่ควรเกิน ๔ ชม./วัน ,การอภิปรายของวิทยากร ร่วมอภิปราย ในแต่ละท่านควรจจะรักษาเวลา และนำเสนอประเด็นสำคัญๆ เพื่อเปิดเวทีให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถาม ,สัญญาณ บางช่วงบางตอนไม่ได้ยิน ไมค์เบา ,รพสตบ้านสลำวัน/ตำบลศาลายา/อำเภอพุทธมณฑล/บริการดี ,ให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องต่างๆ

๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- ๑) พัฒนาระบบงาน การขึ้นตอนการให้บริการ ให้มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ,มีความสะดวกรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเสมอภาค
- ๒) พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น สิ่งไหนที่ปฏิบัติได้ดียิ่งแล้วก็รักษาให้คงอยู่ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
- ๓) พัฒนาการอำนวยความสะดวกทั้งการให้บริการ ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี และการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ พัฒนาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้มีความพร้อมทั้งอุปกรณ์และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความเชี่ยวชาญ และสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น
- ๔) บริหารจัดการให้เกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้รับบริการ และบริหารจัดการการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการรับบริการ

รอบ ๑๑ เดือน

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน
เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๑. ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการพัฒนา
รอบ ๖ เดือนหลังต่อไป (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๑. ผลการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น และหลักฐาน
กิจกรรมตามแนวทางการพัฒนางานรอบ ๖ เดือนหลัง

ผลการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นรอบ ๖ เดือนหลัง

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=๒๐๒)

๑. สถานภาพผู้ตอบ (ผู้รับบริการ) : ภาคีเครือข่ายการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่ ผู้บริหารกรมฯ
และหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง

๒. ติดต่อใช้บริการ : การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย ,การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ และขอรับ
ข้อมูลข่าวสาร

การเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานการสาธารณสุขมูลฐาน	๓๖	๑๗.๘๒
กระบวนการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๖๒	๘๐.๒๐
กระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๖๒	๘๐.๒๐
กระบวนการบริการวิชาการด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๗๖	๘๗.๑๓
กระบวนการจัดการความรู้ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๗๑	๘๔.๖๕
กระบวนการประเมินผลการใช้รูปแบบการสาธารณสุขมูลฐาน	๓๖	๑๗.๘๒
กระบวนการพัฒนานวัตกรรมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๗๑	๘๔.๖๕

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับบริการซ้ำกลุ่มกัน

๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ,จังหวัดในพื้นที่ภาค
กลาง

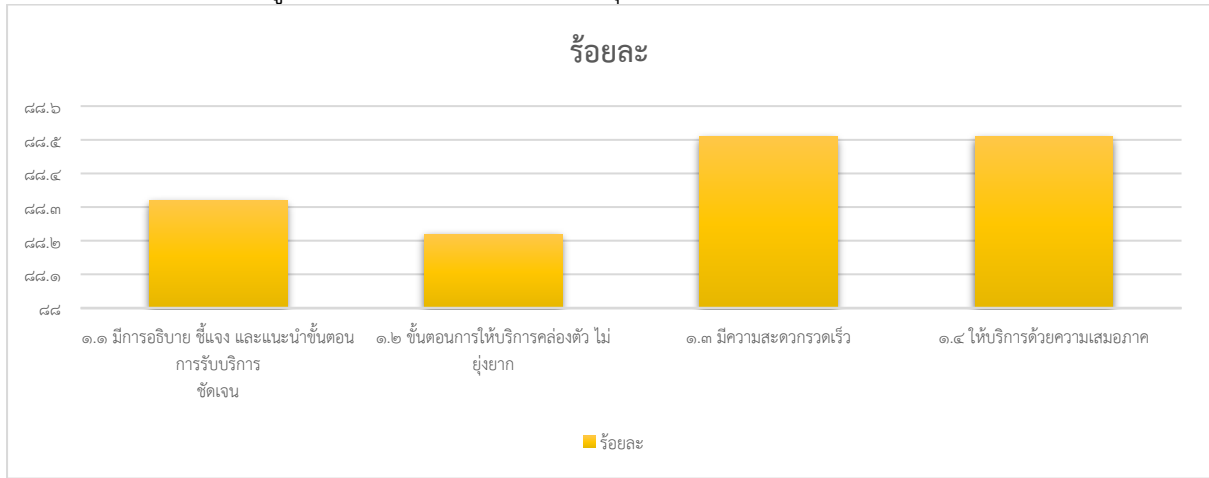
ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๒๐๒)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน	๔.๔๑	๐.๖๑	๘๘.๓๒	มากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๔.๔๑	๐.๖๓	๘๘.๒๒	มากที่สุด
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๔๒	๐.๕๙	๘๘.๕๑	มากที่สุด
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๔๒	๐.๖๓	๘๘.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๒		๘๘.๓๙	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด โดย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ อยู่ในระดับความ
พึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

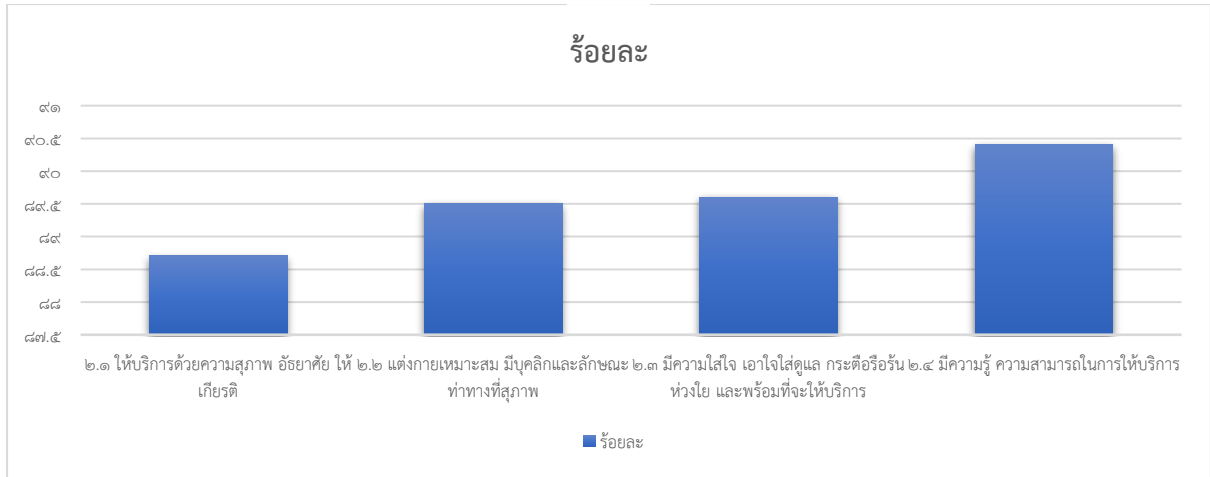
ที่สุด มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๙ โดย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒ มีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๕๑ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๕๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (X̄)	SD	ร้อยละ	ระดับ
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ	๔.๔๓	๐.๖๑	๘๘.๗๑	มากที่สุด
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๗	๐.๕๙	๘๙.๕๐	มากที่สุด
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๙	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๖	๙๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๘		๘๙.๕๕	มากที่สุด

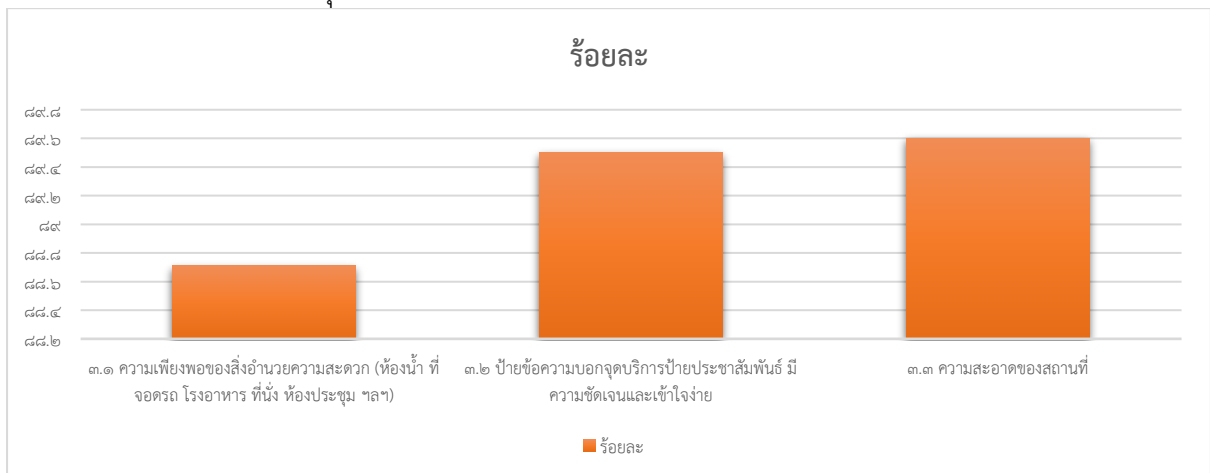
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด



ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๕๕ โดย ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๗๕ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๕๐ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ท่วงโย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๖๐ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๕๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (x̄)	SD	ร้อยละ	ระดับ
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๔.๔๔	๐.๕๗	๘๘.๘๘	มากที่สุด
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๖	๐.๕๙	๘๙.๒๑	มากที่สุด
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๔.๔๔	๐.๕๗	๘๘.๘๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๕		๘๘.๙๔	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

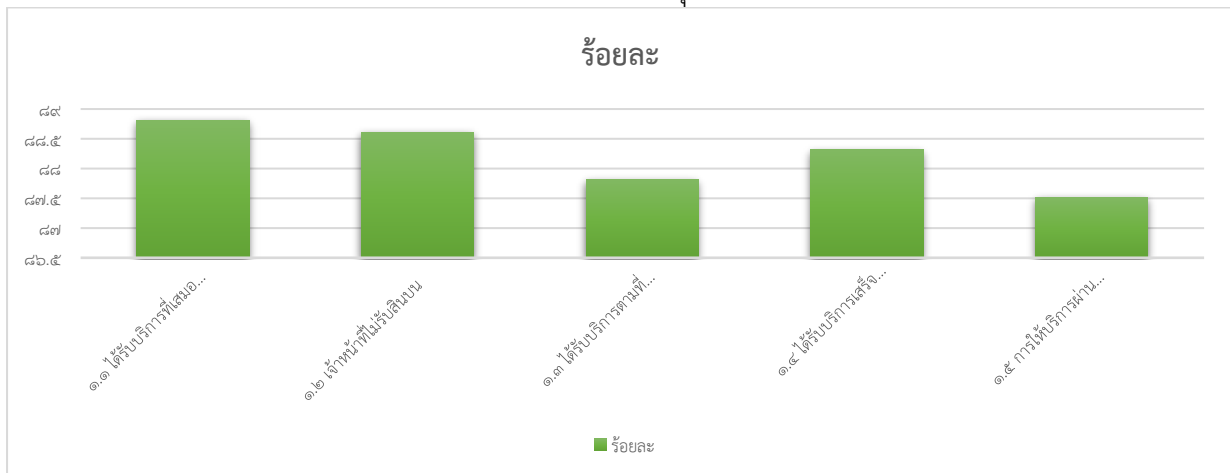


ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๙๔ โดย ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๑ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๒๑ ความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๑

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๒๐๒)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค	๔.๔๔	๐.๖๔	๘๘.๘๑	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๔.๔๓	๐.๗๖	๘๘.๖๑	มากที่สุด
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๔.๓๙	๐.๖๕	๘๗.๘๒	มากที่สุด
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๔.๔๑	๐.๖๕	๘๘.๓๒	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๕๒	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๔.๔๑		๘๘.๒๒	มากที่สุด

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด โดยได้รับบริการที่เสมอภาคค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด



ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๒๒ โดยได้รับบริการที่เสมอภาคมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๑ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๖๑ ได้รับบริการตามที่ต้องการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๒ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๒

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๒๐๒)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๓๙	๐.๖๗	๘๗.๘๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีค่าความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด



ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๒

ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มีคะบริการดีทุกอย่างขอบคุณ.ผ.อ.หลายๆคะ ,ดีทุกอย่างคะ ,ไม่มีข้อเสนอทำดีแล้วคะ ,การจัดการดีคะ ,เมื่อก่อนประชาชนบอกว่าหมอหน้าออคหักแต่ปัจจุบันดีขึ้นยิ้มแย้มแจ่มใสคะ ,การจัดการระบบในห้องประชุมยังมีปัญหาเยอะ ,อยากให้มีโครงการแบบนี้อีก ,ได้รับข้อมูลความรู้เป็นอย่างดีและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ,ขอบคุณคะ ,ดีมาก ,เป็นการประชุมแลกเปลี่ยนที่ทำให้เห็นเพื่อนต่างสถานที่ถึงจะเป็นงานเดียวกันแต่ก็มีการจัดการ ที่มีข้อดีแตกต่างกัน อยากไปดูงานที่ กาญจนบุรีคะ ,ได้กำลังใจจากเพื่อนๆ ,ขอให้จัด หมุนเวียนกันทุกจังหวัด อสม. ได้ แลกเปลี่ยน ความรู้ เสริมมากขึ้น ,อยากให้จัดอบรมอีก ,ได้รับโอกาสดีๆที่ได้อบรม และพัฒนาศักยภาพของ อสม.ได้เป็นอย่างดี

หลักฐานกิจกรรมตามแนวทางการพัฒนางานรอบ ๖ เดือนหลัง

๑) พัฒนาระบบบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ,มีความสะดวกรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเสมอภาค



ภาพกิจกรรมการให้บริการลงทะเบียนจัดประชุม วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

๒) พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น สิ่งไหนที่ปฏิบัติได้ดียอยู่แล้วก็รักษาให้คงอยู่ ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ,แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ,มีความใส่ใจ เอาใจใส่ ดูแล กระตือรือร้น ท่วงโย และพร้อมที่จะให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ



ภาพกิจกรรมการให้บริการแนะนำการใช้ Application ในการจัดประชุมพัฒนาศักยภาพ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕



ภาพกิจกรรมการให้บริการ Facilitator กิจกรรมกลุ่มในการจัดประชุม วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

๓) พัฒนาการอำนวยความสะดวกทั้งการให้บริการ ณ ศูนย์พัฒนาการสาธิตสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี และการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ พัฒนาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้มีความพร้อมทั้งอุปกรณ์ และบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ และสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น



ภาพกิจกรรมการให้บริการจัดประชุมผ่านระบบออนไลน์ วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๕

๔) บริหารจัดการให้เกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้รับบริการ และบริหารจัดการการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการรับบริการ



ภาพกิจกรรมการประชุมประจำเดือน และนำเรื่องบริหารจัดการให้เกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้รับบริการ และบริหารจัดการการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ วางแผนการดำเนินงาน เดือนมีนาคม



ภาพกิจกรรมการประชุมทีมในการจัดประชุม ก่อนจัด-ระหว่างจัด-หลังจัด วันที่ ๑๐ พฤษภาคม

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๒. สำรวจความพึงพอใจทุกกระบวนการหลักและทุกกลุ่มผู้รับบริการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ แบบออฟไลน์หรือออนไลน์ (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๒. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามช่องทางแบบออฟไลน์หรือออนไลน์

๑. ประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้ดูแลผู้สูงอายุในชุมชนในพื้นที่ต้นแบบ จ.ลพบุรี

E7an



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(ประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้ดูแลผู้สูงอายุในชุมชนในพื้นที่ต้นแบบ จ.ลพบุรี)

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงานเพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแฉกและหนึ่งช่องเท่านั้น)

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ ๔

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก		✓			
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว		✓			
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค		✓			
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ		✓			
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ		✓			
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ท่วงโย และพร้อมที่จะให้บริการ		✓			
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ		✓			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)			✓		
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		✓			
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่			✓		

๔. ความไม่พึงพอใจ

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจ

- ๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
- มีความสะดวกรวดเร็ว
- ให้บริการด้วยความเสมอภาค
- ๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ
- มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ท่วงโย และพร้อมที่จะให้บริการ
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
- ๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)

ต่อหน้าหลัง

๒. ประชุมเชิงปฏิบัติการติดตาม เยี่ยมเสริมพลัง แลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชน
(การจัดการความรู้ อสม.ดีเด่นระดับชาติ)



10 คน



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(ประชุมเชิงปฏิบัติการติดตาม เยี่ยมเสริมพลัง แลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชน)

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงานเพื่อที่หน่วยงาน
จะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแฉกเฉพาะช่องเท่านั้น)

หมายเหตุ: หากท่านไม่พึงพอใจในข้อใด ขอให้ท่านข้ามไปตอบความไม่พึงพอใจ ข้อ ๔

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน		✓			
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก		✓			
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว		✓			
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค		✓			
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ		✓			
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ		✓			
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ		✓			
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ		✓			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)			✓		
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			✓		
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่		✓			

๔. ความไม่พึงพอใจ

ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจ

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน
 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
 มีความสะดวกรวดเร็ว
 ให้บริการด้วยความเสมอภาค

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ
 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ
 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ
 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)

ต่อหน้าหลัง

๓. ประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เยี่ยมเสริมพลังการดำเนินงานผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่ต้นแบบ ในวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมชูชัยบุรี จ. สมุทรสงคราม

คำถาม การตอบกลับ 4 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เยี่ยมเสริมพลังการดำเนินงานผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่ต้นแบบ ในวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 ณ โรงแรมชูชัยบุรี จ. สมุทรสงคราม

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

เพศ *

ชาย

๔. ประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ (Sand Box) อสม. ร่วมกับ อสค. ดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายโดยใช้กลไก ๓ หมอ ระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมรัตนปุระ บีชีรีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

คำถาม การตอบกลับ 10 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ (Sand Box) อสม. ร่วมกับ อสค. ดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายโดยใช้กลไก 3 หมอ ระหว่างวันที่ 10 - 11 พฤษภาคม 2565 ณ โรงแรมรัตนปุระ บีชีรีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

เพศ *

๕.ประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ (Sand Box) อสม. ร่วมกับ อสค. ดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายโดยใช้ กลไก ๓ หมอ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ ณ เทศบาลเมืองอโยธยา ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำถาม การตอบกลับ 72 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ (Sand Box) อสม. ร่วมกับ อสค. ดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายโดยใช้กลไก 3 หมอ วันที่ 10 มิถุนายน 2565 ณ เทศบาลเมืองอโยธยา ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

๖.ประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ (Sand Box) อสม. ร่วมกับ อสค. ดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายโดยใช้ กลไก ๓ หมอ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ณ เดอะเลกาซี ริเวอร์แคว รีสอร์ท อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำถาม การตอบกลับ 29 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ (Sand Box) อสม. ร่วมกับ อสค. ดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายโดยใช้กลไก 3 หมอ วันที่ 14 มิถุนายน 2565ณ เดอะเลกาซี ริเวอร์แคว รีสอร์ท อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

เพศ *

๗.ประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ (Sand Box) อสม. ร่วมกับ อสค. ดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายโดยใช้ กลไก ๓ หมอ วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะเปริด ตำบลเกาะเปริด อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

คำถาม การตอบกลับ 16 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ (Sand Box) อสม. ร่วมกับ อสค. ดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายโดยใช้กลไก 3 หมอ วันที่ 21 มิถุนายน 2565 ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะเปริด ตำบลเกาะเปริด อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
คำอธิบาย (ระบบหรือไม่ก็ได้)

๘.ประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนงานสุขภาพภาคประชาชน ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ ณ วิงยาวริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท อำเภอเมืองนายก จังหวัดนครนายก

คำถาม การตอบกลับ 26 การตั้งค่า

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนงานสุขภาพภาคประชาชน ระหว่างวันที่ 23 - 24 มิถุนายน 2565 ณ วิงยาวริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท อำเภอเมืองนายก จังหวัดนครนายก

วัตถุประสงค์: เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
คำอธิบาย (ระบบหรือไม่ก็ได้)

เพศ *

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๓. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๑๑ เดือน พร้อมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุและจัดทำแนวทางการพัฒนา (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๓.๑ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ



สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รอบ ๑๑ เดือน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมาย ภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่, ผู้บริหารกรมฯ และหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง

๒. ระยะเวลาดำเนินการ มีนาคม ๒๕๖๕ – กรกฎาคม ๒๕๖๕

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=๒๐๒)

๑. สถานภาพผู้ตอบ (ผู้รับบริการ) : ภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐานระดับภาคในพื้นที่, ผู้บริหารกรมฯ และหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง

๒. ติดต่อใช้บริการ : การพัฒนาศักยภาพภาควิชาการ, การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ และขอรับข้อมูลข่าวสาร

การเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานการสาธารณสุขมูลฐาน	๓๖	๑๗.๘๒
กระบวนการพัฒนาศักยภาพภาควิชาการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๖๒	๘๐.๒๐
กระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๖๒	๘๐.๒๐
กระบวนการบริการวิชาการด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๗๖	๘๗.๑๓
กระบวนการจัดการความรู้ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๗๑	๘๔.๖๕
กระบวนการประเมินผลการใช้รูปแบบการสาธารณสุขมูลฐาน	๓๖	๑๗.๘๒
กระบวนการพัฒนานวัตกรรมด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	๑๗๑	๘๔.๖๕

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับบริการซ้ำกลุ่มกัน

๓. รับบริการผ่านช่องทาง : ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ,จังหวัดในพื้นที่ภาคกลาง

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๒๐๒)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๔.๔๑	๐.๖๑	๘๘.๓๒	มากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๔.๔๑	๐.๖๓	๘๘.๒๒	มากที่สุด
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๔๒	๐.๕๙	๘๘.๕๑	มากที่สุด
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๔๒	๐.๖๓	๘๘.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๒		๘๘.๓๙	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ	๔.๔๓	๐.๖๑	๘๘.๗๑	มากที่สุด
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๗	๐.๕๙	๘๙.๕๐	มากที่สุด
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจีหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๙	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๖	๙๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๘		๘๙.๕๕	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจีหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๔.๔๔	๐.๕๗	๘๘.๘๑	มากที่สุด
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๖	๐.๕๙	๘๙.๒๑	มากที่สุด
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๔.๔๔	๐.๕๗	๘๘.๘๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๕		๘๘.๙๔	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ย

๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๒๐๒)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค	๔.๔๔	๐.๖๔	๘๘.๘๑	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๔.๔๓	๐.๗๖	๘๘.๖๑	มากที่สุด
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๔.๓๙	๐.๖๕	๘๗.๘๒	มากที่สุด
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๔.๔๑	๐.๖๕	๘๘.๓๒	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๕๒	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๔.๔๑		๘๘.๒๒	มากที่สุด

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด โดยได้รับบริการที่เสมอภาคค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๒๐๒)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๓๙	๐.๖๗	๘๗.๘๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ มีความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด

ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มีคะแนนบริการดีทุกอย่างขอบคุณ.ผ.อ.หลายๆค่ะ ,ดีทุกอย่างค่ะ ,ไม่มีข้อเสนอทำดีแล้วค่ะ ,การจัดการดีค่ะ ,เมื่อก่อนประชาชนบอกว่าหมอหน้าออคหักแต่ปัจจุบันดีขึ้นยิ้มแย้มแจ่มใสค่ะ ,การจัดการระบบในห้องประชุมยังมีปัญหาเยอะ ,อยากให้มีโครงการแบบนี้อีก ,ได้รับข้อมูลความรู้เป็นอย่างดีและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ,ขอบคุณค่ะ ,ดีมาก ,เป็นการประชุมแลกเปลี่ยนที่ทำให้เห็นเพื่อนต่างสถานที่ถึงจะเป็นงานเดียวกันแต่ก็มีการจัดการ ที่มีข้อดีแตกต่างกัน อยากไปดูงานที่ กาญจนบุรีค่ะ ,ได้กำลังใจจากเพื่อนๆ ,ขอให้จัด หมุนเวียนกันทุกจังหวัด อสม. ได้ แลกเปลี่ยน ความรู้ เสริมมากขึ้น ,อยากให้จัดอบรมอีก ,ได้รับโอกาสดีๆที่ได้อบรม และพัฒนาศักยภาพของ อสม.ได้เป็นอย่างดี

๓.๒ แนวทางการพัฒนา รอบ ๑๑ เดือน

๑. พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในทุก ๆ ด้านต่อให้บริการ
๒. เตรียมความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และอื่น ๆ ที่มีความจำต่อการให้บริการทั้งผ่านระบบออนไลน์และออนไลน์
๓. มีการพัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
๔. ให้บริการแบบครบวงจร เพิ่มช่องทางการใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการรับบริการของผู้รับบริการ
๕. เพิ่มการให้บริการแบบเชิงรุก เข้าถึง เข้าใจ พัฒนา ตามกระบวนการหลัก

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๔. ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐ (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๔. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการของหน่วยงานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐ คะแนน

คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑
ร้อยละ	๗๘.๐๑	๘๐.๐๑	๘๒.๐๑	๘๔.๐๑	๘๒.๐๑

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (N=๒๐๒)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๔.๔๑	๐.๖๑	๘๘.๓๒	มากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๔.๔๑	๐.๖๓	๘๘.๒๒	มากที่สุด
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๔๒	๐.๕๙	๘๘.๕๑	มากที่สุด
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๔๒	๐.๖๓	๘๘.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๒		๘๘.๓๙	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๙ โดย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒ มีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๕๑ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๕๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ	๔.๔๓	๐.๖๑	๘๘.๗๑	มากที่สุด
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๗	๐.๕๙	๘๙.๕๐	มากที่สุด
๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๙	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๖	๙๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๘		๘๙.๕๕	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๕๕ โดย ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๗๑ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๕๐ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๖๐ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๔๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ ร้านอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ)	๔.๔๔	๐.๕๗	๘๘.๘๑	มากที่สุด
๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๖	๐.๕๙	๘๙.๒๑	มากที่สุด
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่	๔.๔๔	๐.๕๗	๘๘.๘๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๕		๘๘.๙๔	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๙๔ โดย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง ห้องประชุม ฯลฯ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๑ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๒๑ ความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๑

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (N=๒๐๒)

๑. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค	๔.๔๔	๐.๖๔	๘๘.๘๑	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๔.๔๓	๐.๗๖	๘๘.๖๑	มากที่สุด
๑.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๔.๓๙	๐.๖๕	๘๗.๘๒	มากที่สุด
๑.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๔.๔๑	๐.๖๕	๘๘.๓๒	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๕๒	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	๔.๔๑		๘๘.๒๒	มากที่สุด

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๒๒ โดยได้รับบริการที่เสมอภาคมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๑ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๖๑ ได้รับบริการตามที่ต้องการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๒ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๒ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๒

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม (N=๒๐๒)

๑. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นใน ภาพรวม ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๓๙	๐.๖๗	๘๗.๘๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีความพึงพอใจ และค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๘๒

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๕. จัดทำรูปเล่มสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางานในปีถัดไป พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕ (๑ คะแนน)

เอกสาร/หลักฐาน : ๕.๑ รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานต่อไป



ศึกษาเพิ่มเติม

๕.๒ เสนอผู้บริหารกรมฯ ที่กำกับดูแล (อธิบดี หรือ รองอธิบดี) และส่งสำเนาหนังสือรับทราบหรือ สั่งการให้ กพร.ส่งสำเนาให้ กพร. พร้อมทั้ง แนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕

ภาคผนวก

การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ ๑๕

คำอธิบาย :

ภารกิจหลักของหน่วยงาน หมายถึง บทบาทหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการหรือคำสั่งกรมฯ

กระบวนการหลัก หมายถึง กระบวนการจากภารกิจหลักของหน่วยงาน ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการหรือคำสั่งกรมฯ ที่หน่วยงานนั้นส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้กับผู้รับบริการภายนอกหน่วยงาน

ผู้รับบริการ ที่มารับบริการจากหน่วยงาน ได้แก่

- ๑) ผู้รับบริการของหน่วยงานหลัก ได้แก่ สถานพยาบาลภาครัฐ/เอกชน ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบโรคศิลปะ ภาควิเคราะห์สุขภาพ ภาคประชาชน เป็นต้น
- ๒) ผู้รับบริการของหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ ผู้บริหารกรม บุคลากรภายในกรม บุคคลภายนอก เป็นต้น

ประเด็นในการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ


เกณฑ์การให้คะแนน :


กำหนดเป็นขั้นตอนแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสาร/หลักฐาน
๑	๑. วิเคราะห์กระบวนการหลัก ผู้รับบริการในกระบวนการนั้นๆให้ครอบคลุมตามภารกิจหลัก ๒. ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ กพร. จัดทำให้ เฉพาะในตอนที่ ๑ ของแบบฟอร์ม	๑. ข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน ๒. แบบสำรวจ
๒	๑. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯผ่านช่องทางต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ตามความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับบริการ	๑. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ผ่านระบบออนไลน์ หรือออฟไลน์
๓	๑. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของผลการประเมินฯ รอบ ๕ เดือน ซึ่งผลการประเมินต้องได้ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐ ๒. วิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุง	๑. ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการสำรวจ รอบ ๕ เดือน โดยมีผลการประเมินฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสาร/หลักฐาน
๔	<p>๑. ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการพัฒนา รอบ ๕ เดือน</p> <p>๒. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของผลการประเมินฯ รอบ ๑๑ เดือน ซึ่งผลการประเมินต้องได้ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐</p>	<p>๑. ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการสำรวจ รอบ ๑๑ เดือน ผลการประเมินฯ</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐</p> <p>๒. ผลการวิเคราะห์การประเมิน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนางานต่อไป</p>
๕.	<p>๑. สรุปผลภาพรวมและจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมทั้งระบุแนวทางการพัฒนาเสนออธิบดีหรือรองอธิบดีที่กำกับพร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือรับทราบหรือสั่งการให้ กพร.</p>	<p>๑. รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน(ตามแบบฟอร์มที่กำหนด)</p> <p>๒. เสนอผู้บริหารกรมฯ ที่กำกับ (อธิบดี หรือรองอธิบดี) พร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือรับทราบหรือสั่งการให้ กพร.</p>

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small success)

๕ เดือน	เอกสาร/หลักฐาน												
<p>๑. วิเคราะห์กระบวนการหลัก ผู้รับบริการ ในกระบวนการนั้น ๆ ให้ครบตามภารกิจหลัก (๑ คะแนน)</p> <p>๒. ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น(แบบฟอร์มที่ ๑) <u>เฉพาะในตอนที่ ๑</u> ของแบบฟอร์ม (๑ คะแนน) แบบฟอร์มที่กำหนด ตาม QR Code ด้านล่าง</p>  <p>๓. ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามและวิเคราะห์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และแนวทางการพัฒนาต่อไป (๑ คะแนน)</p> <p>๔. ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐ (๑ คะแนน)</p> <p>๕. วิเคราะห์หาสาเหตุและจัดทำแนวทางการพัฒนา</p>	<p>๑. ข้อมูลการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน</p> <p>๒. แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ตามภารกิจหลักครบทุกกระบวนการงานของหน่วยงาน</p> <p>๓.๑ หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นฯ ผ่านระบบออนไลน์หรือออฟไลน์</p> <p>๓.๒ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ รอบ ๕ เดือน</p> <p>๔. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑ - ๘๒.๐๐ (๑ คะแนน)</p> <table border="1"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>๐.๒๐</td> <td>๐.๔๐</td> <td>๐.๖๐</td> <td>๐.๘๐</td> <td>๑</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>๗๐.๐๑</td> <td>๗๒.๐๑</td> <td>๗๔.๐๑</td> <td>๗๖.๐๑</td> <td>๗๘.๐๑</td> </tr> </table>	คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑	ร้อยละ	๗๐.๐๑	๗๒.๐๑	๗๔.๐๑	๗๖.๐๑	๗๘.๐๑
คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑								
ร้อยละ	๗๐.๐๑	๗๒.๐๑	๗๔.๐๑	๗๖.๐๑	๗๘.๐๑								

๕ เดือน	เอกสาร/หลักฐาน
<p>ตามแบบฟอร์มสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (แบบฟอร์มที่ ๒) พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕</p> <p>(๑ คะแนน)</p> <p>แบบฟอร์มที่กำหนด ตาม QR Code ด้านล่าง</p> 	<p>๕. ข้อมูลการวิเคราะห์ตามแบบฟอร์มสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (แบบฟอร์มที่ ๒) พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕</p> <p>ภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>

๑๑ เดือน	เอกสาร/หลักฐาน												
<p>๑. ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการพัฒนาฯ รอบ ๖ เดือนหลังต่อไป</p> <p>(๑ คะแนน)</p> <p>๒. สํารวจความพึงพอใจทุกระบวนงานหลักและทุกกลุ่มผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ แบบออฟไลน์หรือออนไลน์ (๑ คะแนน)</p> <p>๓. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๑๑ เดือน พร้อมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุและจัดทำแนวทางการพัฒนา (๑ คะแนน)</p> <p>๔. ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐</p> <p>(๑ คะแนน)</p> <p>๕. จัดทำรูปเล่มสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางานในปีถัดไป พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕</p> <p>(๑ คะแนน)</p>	<p>๑. ผลการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น และหลักฐานกิจกรรมตามแนวทางการพัฒนางานรอบ ๖ เดือนหลัง</p> <p>๒. หลักฐานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามช่องทางแบบออฟไลน์หรือออนไลน์</p> <p>๓.๑ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสำรวจ</p> <p>๓.๒ แนวทางการพัฒนา รอบ ๑๑ เดือน</p> <p>๔. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการของหน่วยงาน</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒.๐๑ - ๙๐.๐๐คะแนน</p> <table border="1" data-bbox="804 1581 1402 1671"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>๐.๒๐</th> <th>๐.๔๐</th> <th>๐.๖๐</th> <th>๐.๘๐</th> <th>๑</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>ร้อยละ</th> <td>๗๘.๐๑</td> <td>๘๐.๐๑</td> <td>๘๒.๐๑</td> <td>๘๔.๐๑</td> <td>๘๒.๐๑</td> </tr> </tbody> </table> <p>๕.๑ รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานต่อไป</p> <p>๕.๒ เสนอผู้บริหารกรมฯ ที่กำกับดูแล (อธิบดี หรือรองอธิบดี) และส่งสำเนาหนังสือรับทราบหรือสั่งการให้ กพร.ส่งสำเนาให้ กพร. พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ SMART ๖๕</p> <p>ภายในวันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑	ร้อยละ	๗๘.๐๑	๘๐.๐๑	๘๒.๐๑	๘๔.๐๑	๘๒.๐๑
คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑								
ร้อยละ	๗๘.๐๑	๘๐.๐๑	๘๒.๐๑	๘๔.๐๑	๘๒.๐๑								

เงื่อนไข :

๑. ใช้แบบสอบถามตามแบบฟอร์มที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกำหนด โดยให้**ทบทวนแบบฟอร์มเฉพาะส่วนที่ ๑**

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งโครงคำถามออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการ และช่องทางการรับบริการ

ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๓ เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ ๒ และตอนที่ ๓ เป็นแบบปลายเปิดและปลายปิดแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| ๑ | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อยที่สุด/ไม่พึงพอใจหรือไม่เชื่อมั่น |
| ๒ | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อย |
| ๓ | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นปานกลาง |
| ๔ | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมาก |
| ๕ | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมากที่สุด |

๒. การแปลผลของข้อมูลในแบบสอบถาม ให้ใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยระบุถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลประเภท Likert's Scale ที่อยู่ในรูปคะแนนเฉลี่ย ตามแบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยเท่า ๆ กัน โดยการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{หาความกว้างของแต่ละช่วงย่อย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(๕-๑)}{๕} \\ &= ๐.๘๐ \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

หมายเหตุ : หากหน่วยงานใดไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่ครบถ้วนในรอบ ๕ เดือน แต่มีผลการดำเนินการในรอบ ๑๑ เดือน คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินจะพิจารณาให้คะแนนเพียงครั้งหนึ่งของคะแนนที่ได้ในรอบ ๑๑ เดือน

หน่วยงานเจ้าภาพ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทรศัพท์ ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๑๐ ต่อ ๑๘๓๓๓
นางฐิตาภรณ์ ปานขลิบ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
นางสาวจีรนนท์ แทนทอง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นางมณฑา กิตติวรารุณี ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

คณะทำงาน

ทีมวิชาการ

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| ๑. นายอัษฎ์สุภา ครอบคอบ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ |
| ๒. นางสาวนพวรรณ สุกุณา | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ |
| ๓. นางสาวกมลชนก สหุณาฟู | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ |
| ๔. นางสาวฉัตรทริกา ผินจัตุรัส | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ |

ทีมสนับสนุน

- | | |
|------------------------|------------------------------------|
| ๑. นายบรรพต เล็กชะอุ่ม | เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงาน |
| ๒. นางรุ่งอรุณ บุรณะ | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน |
| ๓. นางสุวรรณี มุงคุณ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๔. นางสาวปัทมา แก้วมณี | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

