

รอบที่ 1 : 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2567 - กุมภาพันธ์ 2568)

ระดับ 1 Assessment

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยวัยทำงาน
สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

กลุ่มเป้าหมายผู้ประเมิน คือ พนักงานในสถานประกอบกิจการ จำนวน 76 คน

1.เพศ

- เพศชาย จำนวน 17 คน (ร้อยละ 22.37)
- เพศหญิง จำนวน 59 คน (ร้อยละ 77.63)

2.อายุ

- อายุ 15 – 19 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.315)
- อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 19.74)
- อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 31.58)
- อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 31.58)
- อายุ 50 – 59 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 14.47)
- อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.315)

3.ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 31.58)
- ปริญญาตรี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 57.90)
- ปริญญาโท จำนวน 7 คน (ร้อยละ 9.21)
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.31)

4.ระดับความพึงพอใจ

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | |
| ด้านการให้บริการ | | | | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดำเนินงาน/ให้บริการ | 31 | 43 | 2 | 0 | 0 | 4.38 |
| 2.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ | 37 | 34 | 5 | 0 | 0 | 4.42 |

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | |
| 3.การใช้ภาษาการสื่อสาร เข้าใจง่าย | 32 | 41 | 3 | 0 | 0 | 4.38 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.กระบวนการ/ขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 31 | 42 | 3 | 0 | 0 | 4.37 |
| 2.กระบวนการ/ขั้นตอน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 35 | 40 | 1 | 0 | 0 | 4.45 |
| 3.กระบวนการ/ขั้นตอน มีระยะเวลาที่เหมาะสม | 29 | 42 | 5 | 0 | 0 | 4.32 |
| ด้านคุณภาพ | | | | | | |
| 1.องค์ความรู้มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ | 34 | 37 | 5 | 0 | 0 | 4.38 |
| 2.องค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารมีการอัปเดต ทันต่อสถานการณ์ | 34 | 34 | 8 | 0 | 0 | 4.34 |
| 3.องค์ความรู้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย | 31 | 40 | 5 | 0 | 0 | 4.34 |
| 4.หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ | 37 | 37 | 2 | 0 | 0 | 4.46 |
| ด้านการประสานงาน | | | | | | |
| 1.ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย | 29 | 38 | 9 | 0 | 0 | 4.26 |
| 2.เข้าถึงช่องทางการติดต่อได้สะดวก | 29 | 39 | 8 | 0 | 0 | 4.28 |
| 3.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว | 27 | 42 | 7 | 0 | 0 | 4.26 |

5.ระดับความผูกพัน

| ประเด็น | ระดับความผูกพัน | | | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | |
| ด้านความผูกพันต่อการใช้บริการ | | | | | | |
| 1.ความถี่ที่ใช้บริการ | 11 | 40 | 23 | 2 | 0 | 3.79 |
| 2.โอกาสที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต | 22 | 38 | 16 | 0 | 0 | 4.08 |
| 3.โอกาสที่จะแนะนำให้หน่วยงานอื่นๆ เลือกรับบริการ | 24 | 42 | 10 | 0 | 0 | 4.18 |

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยวัยทำงาน สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานในสถานประกอบกิจการ จำนวน 76 คน เป็นเพศชาย จำนวนจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 22.37 และเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 77.63 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 49 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ

63.16 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 พบว่า มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ และความผูกพันต่อการใช้บริการ ดังนี้ **ด้านการให้บริการ** 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการดำเนินงาน/ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมาก 2) เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมาก 3) การใช้ภาษา การสื่อสาร เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมาก **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** 1) กระบวนการ/ขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมาก 2) กระบวนการ/ขั้นตอน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 อยู่ในระดับมาก 3) กระบวนการ/ขั้นตอน มีระยะเวลาที่เหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32 อยู่ในระดับมาก **ด้านคุณภาพ** 1) องค์กรมีความรู้มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมาก 2) องค์กรความรู้ และข้อมูลข่าวสารมีการอัปเดต ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก 3) องค์กรความรู้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก 4) หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมาก **ด้านการประสานงาน** 1) ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก 2) เข้าถึงช่องทางการติดต่อได้สะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ในระดับมาก 3) ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก **ด้านความผูกพันต่อการใช้บริการ** 1) ความถี่ที่ใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับปานกลาง 2) โอกาสที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก 3) โอกาสที่จะแนะนำให้หน่วยงานอื่นๆ เลือกใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ หรือความต้องการ/ความคาดหวัง ดังนี้

- 1) ควรเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อทำให้มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ มากขึ้น
- 2) ควรให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมมากขึ้น
- 3) ควรมีคำอธิบายคำศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจ
- 4) มีความต้องการสื่อจากกรมอนามัยจำนวนมาก เพื่อนำมาใช้เผยแพร่ให้แก่พนักงานในสถานประกอบกิจการ เนื่องจากสื่อจากกรมอนามัยมีความน่าเชื่อถือ
- 5) ต้องการเพิ่มเติมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มพนักงานรายวันได้เข้าร่วมมากขึ้น
- 6) ต้องการให้มีสิทธิ์ในการใช้บริการที่สะดวก และต้องการให้มีโครงการสิทธิด้านทันตกรรมทุกวัย ด้านตรวจสุขภาพภายในฟรี