

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

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของวัยทำงาน ในสถานประกอบกิจการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

ระดับ 1 Assessment

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 เช่น ด้านสุขภาพจิตด้านการเงิน เป็นต้น
- 2) ควรให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมมากขึ้น
- 3) ควรมีคำอธิบายคำศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจ
- 4) มีความต้องการสื่อจากกรมอนามัยจำนวนมาก เพื่อนำมาใช้เผยแพร่ให้แก่พนักงานในสถานประกอบกิจการ เนื่องจากสื่อจากกรมอนามัยมีความน่าเชื่อถือ
- 5) ต้องการเพิ่มเติมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มพนักงานรายวันได้เข้าร่วมมากขึ้น
- 6) ต้องการให้มีสิทธิในการใช้บริการที่สะดวก และต้องการให้มีโครงการสิทธิด้านทันตกรรมทุกวัย ด้านตรวจสุขภาพภายในฟรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของนักส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายวัยทำงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

ระดับ 1 Assessment

กลุ่มเป้าหมาย คือ นักส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายวัยทำงาน

1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

กิจกรรมที่ 1 : ผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานพัฒนานักส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายวัยทำงาน (4 ภาค) ประจำภาคกลางและภาคใต้ เมื่อวันที่ 13-14 มิถุนายน 2567 ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ศูนย์อนามัย สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 65 คน โดยใช้เครื่องมือในการขับเคลื่อน คือ หลักสูตรการส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายวัยทำงาน 13 ชม. สุขภาพดี มีไว้ใช้. (Link : [หลักสูตรฯ](#)) ที่ประกอบด้วย 7 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่

- หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 การประเมินสภาวะสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเอง
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 กินดี อยู่ดี สุขภาพดี
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพด้านการเคลื่อนไหวออกกำลังกาย
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การส่งเสริมสุขภาพด้านการจัดการกับอารมณ์และความเครียด
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การส่งเสริมสุขภาพด้านการไม่สูบบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การส่งเสริมสุขภาพด้านการดูแลสุขภาพฟัน
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การส่งเสริมสุขภาพด้านการนอน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงได้ดังตารางนี้

| ประเด็นความคิดเห็น | ความรู้ความเข้าใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | S.D. |
|--|-------------------|-----|---------|------|------------|-----------|------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| ด้านความพึงพอใจในหลักสูตร | 33 | 29 | 3 | 0 | 0 | 4.46 | 0.58 |
| ก่อนอบรม | | | | | | | |
| 1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักสูตรการส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายมากน้อยเพียงใด | 2 | 23 | 31 | 9 | 0 | 3.28 | 0.73 |

| หลังอบรม | | | | | | | |
|--|-------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|-----------|------|
| 1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักสูตรด้านการส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายมากน้อยเพียงใด | 23 | 36 | 6 | 0 | 0 | 4.26 | 0.61 |
| 2. หลักสูตรนี้มีความน่าสนใจมากน้อยเพียงใด | 34 | 26 | 5 | 0 | 0 | 4.45 | 0.63 |
| ประเด็นความคิดเห็น | ความรู้ความเข้าใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | S.D. |
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 | | |
| 3. หลักสูตรนี้ตรงกับความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด | 26 | 33 | 6 | 0 | 0 | 4.31 | 0.63 |
| 4. ท่านคิดว่าได้รับความรู้เพิ่มเติมจากหลักสูตรนี้มากน้อยเพียงใด | 28 | 32 | 5 | 0 | 0 | 4.35 | 0.62 |
| 5. เวลาที่กำหนดในหลักสูตรนี้มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด | 29 | 25 | 9 | 2 | 0 | 4.25 | 0.80 |
| 6. หลักสูตรนี้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของท่านมากน้อยเพียงใด | 32 | 28 | 5 | 0 | 0 | 4.42 | 0.63 |

จากตารางข้างต้น พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมฯ ที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด 65 คน มีความพึงพอใจในหลักสูตรการส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายวัยทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x}) 4.46 แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมการประชุมฯ มีความพึงพอใจในการประชุมครั้งนี้

โดยข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่

- อยากให้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายๆ หน่วยงาน เห็นถึงความสำคัญและขับเคลื่อนงานส่งเสริมสุขภาพคนพิการเพิ่มมากขึ้น
- อยากให้วิทยากรมีการบรรยายในส่วนของเนื้อหาของหลักสูตรให้มากขึ้น
- อยากให้มีการจัดอบรมภายในหน่วยงาน/องค์กร เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคคลทั่วไปหันมาดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างถูกต้อง
- อยากให้เพิ่มเวลาในการอบรมให้มากขึ้น

กิจกรรมที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานพัฒนานักส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายวัยทำงาน (4 ภาค) ประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ 28-29 สิงหาคม 2567 ณ โรงแรมฟอร์รา ฮิลล์ รีสอร์ท จังหวัดเลย ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

ศูนย์อนามัย และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 47 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงได้ดังตารางนี้

| ประเด็นความคิดเห็น | ความรู้ความเข้าใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | S.D. |
|--|-------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|-----------|------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 | | |
| ด้านความพึงพอใจในหลักสูตร | 22 | 25 | 0 | 0 | 0 | 4.47 | 0.50 |
| ก่อนอบรม | | | | | | | |
| 1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักสูตรการส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายมากน้อยเพียงใด | 0 | 18 | 23 | 5 | 1 | 3.23 | 0.72 |
| หลังอบรม | | | | | | | |
| 1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักสูตรด้านการส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายมากน้อยเพียงใด | 19 | 22 | 6 | 0 | 0 | 4.28 | 0.67 |
| 2. หลักสูตรนี้มีความน่าสนใจมากน้อยเพียงใด | 21 | 24 | 2 | 0 | 0 | 4.40 | 0.57 |
| 3. หลักสูตรนี้ตรงกับความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด | 15 | 29 | 3 | 0 | 0 | 4.26 | 0.56 |
| 4. ท่านคิดว่าได้รับความรู้เพิ่มเติมจากหลักสูตรนี้มากน้อยเพียงใด | 20 | 24 | 3 | 0 | 0 | 4.36 | 0.60 |
| 5. เวลาที่กำหนดในหลักสูตรนี้มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด | 16 | 26 | 4 | 1 | 0 | 4.21 | 0.68 |
| 6. หลักสูตรนี้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของท่านมากน้อยเพียงใด | 27 | 18 | 2 | 0 | 0 | 4.53 | 0.58 |

จากตารางข้างต้น พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมฯ ที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด 47 คน มีความพึงพอใจในหลักสูตรการส่งเสริมสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายวัยทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x}) 4.47 แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมการประชุมฯ มีความพึงพอใจในการประชุมครั้งนี้

โดยข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่

- เป็นโครงการที่ดีมาก เพราะทำให้ได้เรียนรู้การเป็นวิทยากรและสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานร่วมกับคนพิการได้เป็นอย่างดี

- สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนรู้ได้ง่าย และสามารถนำหลักสูตรนี้ไปส่งเสริมสุขภาพในทุกๆ ด้านได้ดี
- ควรพัฒนาศักยภาพผู้พิการและเครือข่ายองค์กรของผู้พิการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับความรู้ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม ทั่วถึงในทุกพื้นที่
- ต้องการให้จัดอบรมความรู้ด้านสุขภาพแบบนี้บ่อยๆ เนื่องจากเป็นการอบรมที่ทำให้ได้รับความรู้ มากขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ต่อผู้พิการประเภทอื่นๆ ได้