

รอบที่ 2 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 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 เติ้มใจให้บริการ	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 เลือกใช้บริการ	24	42	10	0	0	4.18

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยวัยทำงาน สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานในสถานประกอบกิจการ จำนวน 76 คน เป็นเพศชาย จำนวน 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) องค์ความรู้มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมาก 2) องค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารมีการอัปเดต ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก 3) องค์ความรู้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 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) ต้องการให้มีสิทธิในการใช้บริการที่สะดวก และต้องการให้มีโครงการสิทธิด้านทันตกรรมทุกวัย ด้านตรวจสุขภาพภายในฟรี