

รอบที่ 1 : 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2568 - กุมภาพันธ์ 2569)

ระดับ 1 Assessment

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 กลุ่มอนามัยวัยทำงาน สำนักส่งเสริมสุขภาพ ได้สำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยวัยทำงาน สำนักส่งเสริมสุขภาพ โดยสำรวจข้อมูลความพึงพอใจในประเด็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามมาตรฐานหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือไม่ รวมถึงสะท้อนจุดแข็ง – จุดอ่อนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และนำไปใช้ในการวางแผนฝึกอบรมและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ทราบว่าการ/ขั้นตอน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย หรือซับซ้อนเกินไปหรือไม่ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ 3) ด้านคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อสถานการณ์ และมีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น และ 4) ด้านการประสานงาน เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการประสานงานให้รวดเร็ว คล่องตัว และมีมาตรฐาน มากขึ้น และระดับความพึงพอใจโดยรวม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยสามารถให้บริการตรงตามความต้องการ และคาดหวังของผู้รับบริการได้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1) หน่วยงานภายในกระทรวงสาธารณสุข เช่น กรมอนามัยส่วนกลาง ศูนย์อนามัยที่ 1 – 12 สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ฯลฯ 2) หน่วยงานภายนอกกระทรวงสาธารณสุข เช่น สถานประกอบกิจการ ซึ่งหมายถึง สถานประกอบกิจการขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ และสถานประกอบกิจการที่ไม่ใช่โรงงาน เช่น ห้างสรรพสินค้า หน่วยงาน องค์กร รวมถึงหน่วยงานราชการ เอกชน และสถานพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยวัยทำงาน ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายผู้ประเมิน คือ พนักงานในสถานประกอบกิจการ และบุคลากรสาธารณสุข จำนวน 43 คน

1.เพศ

- เพศชาย จำนวน 9 คน (ร้อยละ 20.93)
- เพศหญิง จำนวน 34 คน (ร้อยละ 79.07)

2.อายุ

- อายุ 15 – 29 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.33)
- อายุ 30 – 44 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 51.16)
- อายุ 45 – 59 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 44.19)
- อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.33)

3.ระดับการศึกษา

- อนุปริญญาหรือต่ำกว่า จำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.98)
- ปริญญาตรี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 62.79)
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 30.23)

4.ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

- พนักงานในสถานประกอบกิจการ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 46.51)
- บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 23 คน (ร้อยละ 53.49)

5.ระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร						
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดำเนินงาน/ให้บริการ	13	27	3	-	-	4.23
2.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ	17	23	3	-	-	4.33
3.การใช้ภาษาการสื่อสาร เข้าใจง่าย	16	23	4	-	-	4.28
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.กระบวนการ/ขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	12	26	5	-	-	4.16
2.กระบวนการ/ขั้นตอน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	14	26	3	-	-	4.26
3.กระบวนการ/ขั้นตอน มีระยะเวลาที่เหมาะสม	12	26	4	1	-	4.14
ด้านคุณภาพ						
1.องค์ความรู้มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์	12	29	1	1	-	4.21
2.องค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารมีการอัปเดต ทันต่อสถานการณ์	11	26	5	1	-	4.09
3.องค์ความรู้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย	11	28	3	1	-	4.14
4.หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ	16	26	-	1	-	4.33
ด้านการประสานงาน						
1.ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย	11	25	6	1	-	4.07
2.เข้าถึงช่องทางการติดต่อได้สะดวก	12	26	5	-	-	4.16
3.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว	11	27	4	1	-	4.12
4.ความถี่ที่ใช้บริการ	8	27	6	2	-	3.95

6.ระดับความผูกพัน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						
1.ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้ การดำเนินงานโครงการฯ	13	27	2	1	-	4.21
2.โอกาสที่จะใช้บริการต่อไปใน อนาคต	14	26	2	1	-	4.23
3.โอกาสที่จะแนะนำให้หน่วยงาน อื่นๆ เลือกใช้บริการ	14	26	2	1	-	4.23

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยวัยทำงาน สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานในสถานประกอบกิจการ และบุคลากรสาธารณสุข จำนวน 43 คน เป็นเพศชาย จำนวนจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 และเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 79.07 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 44 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 62.79 พบว่า มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ และความผูกพันต่อการใช้บริการ ดังนี้

ด้านการให้บริการ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดำเนินงาน/ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมาก 2) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมาก 3) การใช้ภาษา การสื่อสาร เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 1) กระบวนการ/ขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก 2) กระบวนการ/ขั้นตอน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก 3) กระบวนการ/ขั้นตอน มีระยะเวลาที่เหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก

ด้านคุณภาพ 1) องค์กรมีความรู้มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมาก 2) องค์กรความรู้ และข้อมูลข่าวสารมีการอัปเดต ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก 3) องค์กรความรู้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก 4) หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมาก

ด้านการประสานงาน 1) ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก 2) เข้าถึงช่องทางการติดต่อได้สะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก 3) ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก 4) ความถี่ที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความผูกพันต่อการใช้บริการ 1) ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้การดำเนินงานโครงการฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมาก 2) โอกาสที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมาก 3) โอกาสที่จะแนะนำให้หน่วยงานอื่นๆ เลือกใช้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้โอกาสในการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มอนามัยวัยทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้หลากหลายเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ

รวมถึงพัฒนาข้อมูลที่เป็นต่อการรับบริการให้มีความชัดเจน ท้นต่อสถานการณ์ และเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ หรือความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. อยากให้จัดโครงการ ลดและเลิกบุหรี่ไฟฟ้า
2. อยากให้มีโครงการต่อเนื่อง
3. อยากให้เพิ่มความถี่สำหรับกิจกรรม