รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ของ สนพ.สสน.สป.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(๑ ต.ค.๖๔ - ๓๐ ก.ย.๖๕)

สำหรับ

ผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๑ ชื่อกระบวนการ “ตรวจรักษา”

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน เม.ย.- มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๐๙ ราย

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๙ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๔๘.๓๓ และเพศหญิงร้อยละ ๕๑.๖๗ มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๔.๔๐ โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๓๑.๕๘ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๘.๗๖ และระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๒๙.๖๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๖๖.๓๓ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๒๒.๐๑

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ :

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๓๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๘๐	๐.๓๙	๙๖.๐๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๗๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๕	๐.๓๕	๙๗.๐๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๕๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๗๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	๔.๙๓	๐.๒๕	๙๘.๖๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๗.๙๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๘๙	๐.๓๐	๙๗.๘๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๓๕	๙๗.๐๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๓๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๙๐	๐.๓๑	๙๘.๐๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๕๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๕๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๙๑	๐.๒๘	๙๘.๒๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๕๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๕ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๙๔	๐.๒๓	๙๘.๘๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๓๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๙๐	๐.๒๙	๙๘.๐๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๓ การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	๔.๙๖	๐.๒๐	๙๙.๑๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๕๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวมทั้งหมด	**๔.๙๐**	**๐.๓๐**	**๙๘.๐๑**	**ระดับพึงพอใจมากที่สุด**

๑. <u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

การดำเนินการพัฒนา : กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น

๒. <u>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u> :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ

การดำเนินการพัฒนา : เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ พิจารณาจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความผูกพันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

๓. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุง/จัดสถานที่ให้บริการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการให้บริการ

๔. <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u> :

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๓

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๐

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม

การดำเนินการพัฒนา : จัดแพทย์เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยอย่างเพียงพอ และมีระบบคิวนัดเพื่อลดระยะเวลาการรอรับบริการ

๕. <u>ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์</u> :

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ

การดำเนินการพัฒนา : พิจารณาเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การนัดหมายแพทย์หรือระบบคิวนัดผ่านโปรแกรมต่างๆ

๖. <u>ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ</u> :

ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๖

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : พัฒนาระบบในการรายงานปัญหา มีการบันทึกปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้เป็นข้อมูลในการนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการต่อไป

สรุปผลในภาพรวม

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ของกระบวนการตรวจรักษา ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไปคือ ปรับปรุงขั้นตอนการใช้บริการที่เข้าใจง่าย กระชับ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน **โดย**ดำเนินการพัฒนาให้มีการจัดทำแนวทางขั้นตอนการใช้บริการที่เข้าใจง่าย กระชับ ปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีการเผยแพร่ผ่านทางช่องทางที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๒ ชื่อกระบวนการ “ทันตกรรม”

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน เม.ย. – มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๗๒ ราย

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗๒ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๕๔.๑๗ และเพศหญิงร้อยละ ๔๕.๘๓ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๖๘.๐๖ โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๙.๔๔ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๓.๖๑ และระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๖.๙๔ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๖๒.๕๐ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๕.๕๖

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ :

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๕๗	๐.๖๐๑๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๕๗	๐.๖๐๑๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ ได้รับการบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๕๗	๐.๖๐๑๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๖๐๑๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๖	๐.๕๕๓๘	๙๑.๑๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๒๖๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๒๖๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ดี	๔.๕๗	๐.๕๒๖๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๕๓๓๐	๙๑.๓๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๕๗	๐.๕๒๖๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม	๔.๕๗	๐.๕๒๖๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่พักคอย	๔.๕๗	๐.๕๒๖๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๕๒๖๑	๙๑.๓๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๖๐	๐.๔๙๓๙	๙๑.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๖๓	๐.๕๔๒๒	๙๒.๕๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๖๓	๐.๕๔๒๒	๙๒.๕๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๖๓	๐.๕๔๒๒	๙๒.๕๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๕๓๐๑	๙๒.๓๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๖๐	๐.๕๔๘๐	๙๑.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๖๐	๐.๕๔๘๐	๙๑.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๖๐	๐.๕๔๘๐	๙๑.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ	๔.๖๐	๐.๕๔๘๐	๙๑.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๕ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๖๐	๐.๕๔๘๐	๙๑.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๕๔๐๘	๙๑.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๕๕๕๙	๙๐.๕๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๕๓	๐.๕๕๕๙	๙๐.๕๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๓ การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	๔.๕๓	๐.๕๕๕๙	๙๐.๕๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๓	๐.๕๕๕๙	๙๐.๕๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวมทั้งหมด	๔.๕๘	๐.๕๔๗๔	๙๑.๕๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๐๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในทุกหัวข้อ ผลจากวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นย้ำและให้การอบรมแก่เจ้าหน้าทีเรื่องการสื่อสาร การอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการให้ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๕๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ทักษะในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และข้อมูลความรู้ที่จำเป็นในการตอบข้อสงสัย
การดำเนินการพัฒนา : การยกคำถาม ถาม ตอบ ที่พบได้ประจำ มาทบทวนร่วมกัน เพื่อความเข้าใจ และสามารถนำไปอธิบายกับผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน และตรงกัน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในทุกหัวข้อ ผลจากข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับพึงพอในจากที่สุด แต่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้น โดยการลดขั้นตอนการบริการ และใช้ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการมาปรับปรุงและเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความนสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เช่น การปรับปรุงความสวยงามและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๙๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การเพิ่มเติมอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพิ่มบุคลากรเฉพาะทาง

การดำเนินการพัฒนา : จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยตรงความต้องการของผู้มารับบริการ และเตรียมบรรจุทันตแพทย์เพิ่มเติมในสาขาที่ต้องการ

๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลจากวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่สามารถพัฒนาเพิ่มเติม โดยส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้นตลอดเวลา โดยปรับให้เหมาะสมสอดคล้องกับผู้มารับการบริการ

๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ

ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๕๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ในด้านการแก้ปัญหาระบบการให้บริการ ผลจากวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าหน่วยสามตอบสนองในการแก้ปัญหาระบบการให้บริการแก่ผู้มารับบริการจนได้รับความพึงพอใจ ควรรักษาระดับการแก้ปัญหาระบบการให้บริการไว้และเพิ่มเติมให้ดีขึ้นในด้านความรวดเร็วและตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

สรุปผลในภาพรวม

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ของกระบวนการการให้บริการทันต-กรรมในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๔๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมากในด้านคุณภาพการให้การบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๕๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยสิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ เพิ่มเติมด้านความรวดเร็ว และการตอบสนองการแก้ปัญหาด้านการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งการดำเนินการพัฒนาด้วยการจัดการประชุมทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบบริการ และนำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุและวางแนวทางแก้ไขต่อไป

ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย คือ ได้รับคำชมเชยในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และความสุภาพในการให้การบริการ

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๓ ชื่อกระบวนการ “กายภาพบำบัด”

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน เม.ย. – มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๓ ราย

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๓ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๓๙.๑๓ และเพศหญิงร้อยละ ๖๐.๘๗ มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๔๓.๔๘ โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๓๕ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๘๒.๖๑ ระดับปริญญาโท ร้อยละ ๘.๗๐ และระดับปริญญาเอกขึ้นไป ร้อยละ ๔.๓๕ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน เป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๘๖.๙๖ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๘.๗๐ และผู้ประกอบการ ร้อยละ ๔.๓๕

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ :

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๓๙	**ระดับพึงพอใจมากที่สุด**
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๗๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๕.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔.๘๓	๐.๓๙	๙๖.๕๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๙๑	๐.๒๘	๙๘.๒๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	๔.๗๐	๐.๔๗	๙๓.๙๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๓๙	๙๖.๐๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๕๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่นห้องน้ำ ที่นั่งพักคอย	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๕.๙๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๙๑	๐.๕๘	๙๘.๒๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๗๐	๐.๔๗	๙๓.๙๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๗๔	๐.๔๕	๙๔.๗๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๗๘	๐.๔๘	๙๕.๖๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๙๖	๐.๒๑	๙๙.๑๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๘๓	๐.๓๙	๙๖.๕๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๗๔	๐.๔๕	๙๔.๗๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	๔.๖๕	๐.๔๙	๙๓.๐๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๕ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๙๑	๐.๒๙	๙๘.๒๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๒	๐.๓๖	๙๖.๓๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๗๐	๐.๔๗	๙๓.๙๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๓ การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	๔.๘๓	๐.๓๙	๙๖.๕๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๗๗	๐.๔๓	๙๕.๓๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวมทั้งหมด	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๕.๙๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๑. **<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u>** :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๗

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๔

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย

การดำเนินการพัฒนา : เน้นประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการเข้ารับมาบริการกายภาพบำบัดแก่ผู้มารับบริการ

๒. **<u>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u>** :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๑

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๐

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้

การดำเนินการพัฒนา : จัดอบรมเพิ่มความรู้ความชำนาญในด้านบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ให้รู้จักการแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุการณ์ระหว่างให้บริการ

๓. **<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>** :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๓

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การติดต่อขอรับบริการได้สะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การติดต่อขอรับบริการได้สะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ

การดำเนินการพัฒนา : เพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น มีเบอร์โทรศัพท์มือถือ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนไข้ให้เพียงพอ เช่น รถเข็นผู้ป่วย

๔. <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ :</u>

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

การดำเนินการพัฒนา : จัดให้มีการประเมินคุณภาพเครื่องมือกายภาพบำบัดและบุคลากรอยู่เสมอ

๕. <u>ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ :</u>

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกสีที่ทันสมัยและเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ อยู่ใระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : แจ้งช่วงเวลาการติดต่อกลับให้ชัดเจน และจัดให้มีโทรศัพท์หน้าเคาเตอร์บริการรวมถึงในห้องทำการรักษาด้วย

๖. <u>ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ :</u>

ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : จัดให้มีผู้ดูแลระบบการให้บริการหากมีปัญหาให้ประสานงานได้โดยตรง

สรุปผลในภาพรวม

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ของกระบวนการกายภาพบำบัดในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยสิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งการดำเนินการพัฒนานั้นจัดให้มีการประเมินคุณภาพเครื่องมือกายภาพบำบัดและบุคลากรอยู่เสมอ

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๔ ชื่อกระบวนการ “ตรวจสุขภาพประจำปีกำลังพล สป.”

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน เม.ย.- มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๑,๒๓๔ ราย

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑,๒๓๔ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๕๓.๙๗ และเพศหญิงร้อยละ ๔๖.๐๓ มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๕.๕๓ โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๓๒.๙๐ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔๗.๖๕ และระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๑๙.๔๔ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๘๗.๐๓ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๑๒.๘๘ และผู้ประกอบการ ร้อยละ ๐.๐๘

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ :

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๒๗	๐.๗๒	๘๕.๓๓	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๓๔	๐.๖๙	๘๖.๗๖	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๓ ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๔๑	๐.๗๑	๘๘.๑๕	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๓๔	๐.๗๑	๘๖.๗๕	ระดับพึงพอใจมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๓๕	๐.๖๘	๘๗.๐๘	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๖	๘๘.๒๒	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๗	๘๘.๖๒	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	๔.๓๓	๐.๖๙	๘๖.๖๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๖๓	ระดับพึงพอใจมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๓๑	๐.๗๑	๘๖.๒๑	ระดับพึงพอใจมาก
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๔๐	๐.๖๗	๘๘.๐๙	ระดับพึงพอใจมาก
๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๓๕	๐.๗๑	๘๗.๑๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๓๖	๐.๖๙	๘๗.๑๓	ระดับพึงพอใจมาก

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๓๓	๐.๗๑	๘๖.๖๕	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๓๘	๐.๖๙	๘๗.๕๗	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๓๖	๐.๖๙	๘๗.๒๖	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๓๔	๐.๗๑	๘๖.๗๑	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๓๕	๐.๗๐	๘๖.๘๗	ระดับพึงพอใจมาก
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๒๔	๐.๗๓	๘๔.๗๖	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๒๗	๐.๗๓	๘๕.๓๓	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๒๔	๐.๗๓	๘๔.๘๘	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ	๔.๒๔	๐.๗๔	๘๔.๗๐	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๕ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๒๖	๐.๗๓	๘๕.๒๘	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๒๕	๐.๗๓	๘๔.๙๙	ระดับพึงพอใจมาก
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๑๘	๐.๗๕	๘๓.๕๓	ระดับพึงพอใจมาก
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๒๓	๐.๗๒	๘๔.๕๗	ระดับพึงพอใจมาก
๖.๓ การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	๔.๒๑	๐.๗๒	๘๔.๒๘	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๒๑	๐.๗๓	๘๔.๑๓	ระดับพึงพอใจมาก
รวมทั้งหมด	**๔.๓๑**	**๐.๗๑**	**๘๖.๒๖**	ระดับพึงพอใจมาก

๑. <u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๑

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๗

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ

การดำเนินการพัฒนา : มีการกำหนดขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในหลายช่องทาง เช่น สื่ออิเลคทรอนิกส์ ป้ายประกาศ และเน้นย้ำผ่านทางผู้ประสานงานของหน่วยให้ทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง

๒. <u>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u> :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๓

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๓

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้

การดำเนินการพัฒนา : พัฒนาระบบในการรายงานปัญหา มีการบันทึกปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรายงานและบันทึกปัญหาเป็นระบบ และแก้ปัญหาได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ

๓. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๐

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๑

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุง/จัดระเบียบ สถานที่ให้บริการให้มีความสะดวก หรือ ให้ผู้รับบริการสามารถระบุเลือกวันที่เข้ารับการตรวจสุขภาพล่วงหน้าได้

๔. <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u> :

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ อยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : นำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ รวบรวมและนำมาวางแผนพัฒนาแนวทางการให้บริการการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อให้ตรงกับความต้องการในปีต่อ ๆ ไป

๕. <u>ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์</u> :

ในด้านด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ อยู่ในระดับ ระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : มีการพัฒนาระบบแจ้งผลการตรวจสุขภาพโดยใช้เวบแอพพลิเคชั่น ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลของตนเองทางระบบอินเตอร์เนทได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

๖. <u>ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ</u> :

ในด้านด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

การดำเนินการพัฒนา : พัฒนาระบบในการรายงานปัญหา มีการบันทึกปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรายงานและบันทึกปัญหาเป็นระบบ และแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

สรุปผลในภาพรวม

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ของกระบวนการ ตรวจสุขภาพประจำปี ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๓.๓๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้าน การแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก สิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ พัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้มีความรวดเร็ว ตรงความต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นและต้องการกลับมาใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีซ้ำในปีต่อไป โดยการดำเนินการพัฒนานั้นด้วยการนำข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่พบจากการให้บริการในปีนี้ มาทบทวนถึงสาเหตุ แนวทางปฏิบัติและวิธีแก้ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการแก้ไขปัญหาการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ในปีต่อไป

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
กระบวนการที่ ๕ ชื่อกระบวนการดูแลทหารใหม่ พัน รวป.สป.

<u>การเก็บรวบรวมข้อมูล</u> :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน เม.ย.- มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ ราย

<u>สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ</u> :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๑๐๐ มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ ๒๓ ปี โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๘๒ และระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๘

<u>สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ</u> :

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๗๒	๐.๕๙	๙๔.๔๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย	๔.๓๑	๐.๕๖	๘๖.๒๐	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๓ ได้รับการบริการอย่างสะดวก และรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	๔.๒๔	๐.๖๔	๘๔.๘๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๔๒	๐.๖๐	๘๘.๔๗	ระดับพึงพอใจมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๒๓	๐.๖๕	๘๔.๖๐	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๖๓	๘๗.๖๐	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	๔.๓๑	๐.๖๑	๘๖.๒๐	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	๔.๒๗	๐.๖๕	๘๕.๔๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๓๐	๐.๖๔	๘๕.๙๕	ระดับพึงพอใจมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม	๔.๒๔	๐.๖๔	๘๔.๘๐	ระดับพึงพอใจมาก
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพักคอย	๔.๓๒	๐.๗๑	๘๖.๔๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๒๘	๐.๖๗	๘๕.๐	ระดับพึงพอใจมาก

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๒๒	๐.๕๔	๘๔.๔๐	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๒ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๓๘	๐.๖๓	๘๗.๖๐	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๒๕	๐.๕๘	๘๕.๐๐	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๑๘	๐.๖๗	๘๓.๖๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๒๖	๐.๖๑	๘๕.๑๕	ระดับพึงพอใจมาก
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๑๔	๐.๖๕	๘๒.๘๐	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๒๘	๐.๗๗	๘๕.๖๐	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๐๓	๐.๗๔	๘๐.๖๐	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๔ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๑๐	๐.๗๕	๘๒.๐๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๑๔	๐.๗๓	๘๒.๗๕	ระดับพึงพอใจมาก
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๑๔	๐.๕๗	๘๒.๘๐	ระดับพึงพอใจมาก
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๓๙	๐.๖๒	๘๗.๘๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๒๗	๐.๕๙	๘๕.๓๐	ระดับพึงพอใจมาก
รวมทั้งหมด	**๔.๒๗**	**๐.๖๔**	**๘๕.๔๐**	**ระดับพึงพอใจมาก**

๑. <u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การได้รับการบริการอย่างสะดวก และรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การได้รับการบริการอย่างสะดวก และรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : พัฒนาระบบการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และเน้นย้ำบุคลากรให้การดูแลที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยทำความเข้าใจบริบท และความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

๒. <u>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u> :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

การดำเนินการพัฒนา : เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่รับฟังข้อสงสัยของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามประเด็นที่สงสัย หรือให้อธิบายเพิ่มเติม

๓. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม

การดำเนินการพัฒนา : เน้นย้ำการดูแล และจัดระเบียบสถานที่ให้บริการ ตามมาตรฐานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย

การดำเนินการพัฒนา : เน้นย้ำเรื่องการตรวจสอบความพร้อมใช้ของเครื่องมือ และเสนอความต้องการจัดหาเครื่องมือที่มีความทันสมัย และมีความจำเป็นต้องใช้ในการให้บริการ

๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับความสะดวกสบาย และตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๐๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเสถียร สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ

ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุง และพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหา ตั้งแต่ขั้นตอนการรับทราบปัญหา จนถึงดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้มีความรวดเร็ว และตรงความต้องการ

<u>สรุปผลในภาพรวม</u>

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ของกระบวนการดูแลทหารใหม่ พัน รวป.สป. ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยสิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เพียงพอ สะดวก ตอบสนองต่อความต้องการ และใช้งานได้จริง

การดำเนินการพัฒนาด้วยการทบทวนปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น ดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำคู่มือการใช้งาน และให้ความรู้ในการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แก่ผู้รับบริการ

สำหรับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๑ ชื่อกระบวนการ “ตรวจรักษา”

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน เม.ย.- มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๘๑ ราย

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๑ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๔๘.๑๕ และเพศหญิงร้อยละ ๕๑.๘๕ มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๔๔.๔๔ โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๒.๓๕ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๘.๒๗ และระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๔๙.๓๘ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๙๒.๕๙ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๔.๙๔

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ :

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๒๑	๐.๔๑	๘๔.๒๐	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๕๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๘๙	๐.๓๒	๙๗.๗๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๓๕	๙๓.๑๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๓๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๐	๙๑.๓๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๒๘	๙๘.๒๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๗๔	๐.๔๑	๙๔.๗๕	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๔๔	๐.๕๐	๘๘.๘๙	ระดับพึงพอใจมาก
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๕๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๕๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๔๐	๙๓.๙๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๕๑	๐.๕๐	๙๐.๑๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๕๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๘.๐๒	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๕๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๗๔	๐.๓๙	๙๔.๙๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๗๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๕ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๗๙	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๗๔	๐.๔๓	๙๔.๗๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๓๘	๐.๔๙	๘๗.๖๕	ระดับพึงพอใจมาก
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๕๖	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๓ การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๖๗	๐.๔๒	๙๓.๕๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวมทั้งหมด	**๔.๗๑**	**๐.๔๑**	**๙๔.๒๓**	**ระดับพึงพอใจมากที่สุด**

๑. <u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ

การดำเนินการพัฒนา : กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น

๒. <u>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u> :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ อยู่ในระดับระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๑

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๗

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ

การดำเนินการพัฒนา : เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ พิจารณาจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความผูกพันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

๓. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๓

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๔

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับบริการ ให้มีความสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น ระบบคิวนัดผ่านช่องทางอิเลคโทรนิกส์ เป็นต้น

๔. <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u> :

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๙๐

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๑

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : พิจารณาจัดแพทย์เฉพาะทางจากหลากหลายสาขา เพื่อให้การรักษาตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

๕. <u>ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์</u> :

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์การดำเนินการพัฒนา : พิจารณาเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การนัดหมายแพทย์หรือระบบคิวนัด ผ่านโปรแกรมต่าง ๆ

๖. <u>ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ</u> :

ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

การดำเนินการพัฒนา : พัฒนาระบบในการรายงานปัญหา ให้สามารถระบุและรายงานปัญหาได้รวดเร็ว เช่น สื่อสารผ่านโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

<u>สรุปผลในภาพรวม</u>

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกระบวนการตรวจรักษา ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ ให้มีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยดำเนินการพัฒนาด้วยการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเข้าใจและสามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๒ ชื่อกระบวนการ “ทันตกรรม”

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน เม.ย. – มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๗๔ ราย

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗๔ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๕๙.๔๖ และเพศหญิงร้อยละ ๔๐.๕๔ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๗๕.๖๘ โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๖.๒๒ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๗.๐๓ และระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๖.๗๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๗๐.๒๗ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๔.๐๕

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ :

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๓๒	๐.๖๔๓๔	๘๖.๔๙	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๓๔	๐.๖๔๗๐	๘๖.๗๖	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๓ ได้รับการบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๓๒	๐.๖๖๔๓	๘๖.๔๙	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๓๓	๐.๖๕๑๕	๘๖.๕๘	ระดับพึงพอใจมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๔	๐.๖๔๕๑	๙๐.๘๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๔๕๘	๙๐.๕๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๔๕๑	๙๐.๘๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ดี	๔.๕๔	๐.๖๔๕๑	๙๐.๘๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๔	๐.๖๔๕๓	๙๐.๗๔	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๓๑	๐.๖๖๐๕	๘๖.๒๒	ระดับพึงพอใจมาก
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม	๔.๓๑	๐.๖๖๐๕	๘๖.๒๒	ระดับพึงพอใจมาก
๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่พักคอย	๔.๓๑	๐.๖๖๐๕	๘๖.๒๒	ระดับพึงพอใจมาก

รวม	๔.๓๑	๐.๖๖๐๕	๘๖.๒๒	ระดับพึงพอใจมาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๔๖	๐.๖๖๖๐	๘๙.๑๙	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๔๖	๐.๖๖๖๐	๘๙.๑๙	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๔๖	๐.๖๖๖๐	๘๙.๑๙	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๔๖	๐.๖๖๖๐	๘๙.๑๙	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๔๖	๐.๖๖๖๐	๘๙.๑๙	ระดับพึงพอใจมาก
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๔๒	๐.๕๙๗๐	๘๘.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๔๒	๐.๕๙๗๐	๘๘.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๔๒	๐.๕๙๗๐	๘๘.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ	๔.๔๒	๐.๕๙๗๐	๘๘.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๕ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๔๒	๐.๕๙๗๐	๘๘.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๔๒	๐.๕๙๗๐	๘๘.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๓๘	๐.๖๕๕๙	๘๗.๕๗	ระดับพึงพอใจมาก
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๓๘	๐.๖๕๕๙	๘๗.๕๗	ระดับพึงพอใจมาก
๖.๓ การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๘	๐.๖๕๕๙	๘๗.๕๗	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๓๘	๐.๖๕๕๙	๘๗.๕๗	ระดับพึงพอใจมาก
รวมทั้งหมด	๔.๔๒	๐.๖๔๒๔	๘๘.๓๐	ระดับพึงพอใจมาก

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๕๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการและได้รับการบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการมีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๖๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การสื่อสาร และการให้การบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

ดำเนินการพัฒนา : ในการประชุมประจำวาระ มีการสอดแทรกเทคนิกในการสื่อสารและการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๔

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๓

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๔ อยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

การดำเนินการพัฒนา : เน้นย้ำถึงความสำคัญของการให้การบริการอยู่เสมอ สร้างภาวะแวดล้อมที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกผ่อนคลายและมีแรงจูงใจในการให้การบริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๖๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในทุกหัวข้อ ผลจากวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นย้ำและให้การอบรมแก่เจ้าหน้าที่เรื่องการบริการ จัดสถานที่ให้สะอาดสวยงาม และดูแลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๖๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ในด้านคุณภาพการให้บริการ ในทุกหัวข้อ ผลจากวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นย้ำและให้การอบรมแก่เจ้าหน้าทีเรื่องการบริการ รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอและทันสมัย

๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๙๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลจากวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่สามารถพัฒนาเพิ่มเติม โดยส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้นตลอดเวลา โดยปรับให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ

ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๕๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ในด้านการแก้ปัญหาระบบการให้บริการ ผลจากวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าหน่วยสามตอบสนองในการแก้ปัญหาระบบการให้บริการแก่ผู้มารับบริการจนได้รับความพึงพอใจ ควรรักษาระดับการแก้ปัญหาระบบการให้บริการไว้และเพิ่มเติมให้ดีขึ้นในด้านความรวดเร็วและตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

สรุปผลในภาพรวม

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการการให้บริการทันตกรรม ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๖๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยสิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ ปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการดำเนินการพัฒนาด้วยการระดมความคิดและสอบถามรายละเอียดของการอำนวยความสะดวกที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ และนำมาวิเคราะห์ ดำเนินการเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการทางทันตกรรมต่อไป

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๓ ชื่อกระบวนการ “กายภาพบำบัด”

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน เม.ย. – มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๕ ราย

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๕ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๕๒.๐ และเพศหญิงร้อยละ ๔๘.๐ มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๕๖.๐ โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๐ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๖.๐ ระดับปริญญาโท ร้อยละ ๒๔ และระดับปริญญาเอกขึ้นไป ร้อยละ ๑๒ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔๔.๐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๒๘.๐ และผู้ประกอบการ ร้อยละ ๒๐.๐

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ :

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย	๔.๘๔	๐.๔๗	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๘๔	๐.๔๗	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๔	๐.๔๔	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๒	๐.๔๖	๙๔.๔๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๗๖	๐.๔๔	๙๕.๒๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	๔.๗๒	๐.๕๔	๙๔.๔๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่นห้องน้ำ ที่นั่งพักคอย	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

รวม	๔.๗๕	๐.๔๓	๙๔.๙๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๓	๐.๓๐	๙๖.๖๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๖๘	๐.๔๘	๙๓.๖๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๕ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๖๘	๐.๔๘	๙๓.๖๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๗๒	๐.๔๔	๙๔.๔๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	ะดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๓ การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวมทั้งหมด	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๗๑	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๑. **<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> :**

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่าย และได้รับการบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๔

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

๒. **<u>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u> :**

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๔

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๒

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

การดำเนินการพัฒนา : จัดให้มีนักกายภาพบำบัดค่อยให้คำปรึกษาอธิบายตอบข้อสงสัย

๓. **<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> :**

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๔

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ

การดำเนินการพัฒนา : เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนไข้ให้เพียงพอ เช่น รถเข็นผู้ป่วย

๔. <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ :</u>

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๕.๐๐

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม

การดำเนินการพัฒนา : จัดให้มีระบบนัดและแจ้งระยะเวลาในการทำการรักษาแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. <u>ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ :</u>

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๔

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ

การดำเนินการพัฒนา : เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ เช่น ไลน์แอด หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือให้โทรขอรับคำแนะนำเบื้องต้นได้

๖. <u>ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ :</u>

ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๘

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ อยู่ในระดับ ระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : จัดให้มีผู้ดูแลระบบการให้บริการหากมีปัญหาให้ประสานงานได้โดยตรง

สรุปผลในภาพรวม

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกระบวนการกายภาพบำบัด ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๘๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล้กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๗๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยสิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ การบริการผ่านทางระบบอิเล้กทรอนิกส์ ด้วยการดำเนินการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ เช่น ไลน์แอด หรือ เบอร์โทรศัพท์มือถือให้โทรขอรับคำแนะนำเบื้องต้นได้

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๔ ชื่อกระบวนการ “ตรวจสุขภาพประจำปีกำลังพล สป.”

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน เม.ย. - มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๖๐ ราย

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๕๐ และเพศหญิงร้อยละ ๕๐ มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๓๓..๓๓ โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๘.๓๓ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๔๑.๖๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๕.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ :

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๓๕	๐.๕๒	๘๗.๐๐	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๖๕	๐.๕๒	๙๓.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๖๕	๐.๕๕	๙๓.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๕๓	๙๑.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๖๐	๐.๕๓	๙๒.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๖๐	๙๐.๓๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๖	๙๒.๓๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	๔.๕๘	๐.๕๙	๙๑.๖๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๘	๐.๕๗	๙๑.๕๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๕๘	๐.๕๖	๙๑.๖๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๕๗	๐.๕๓	๙๑.๓๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๓.๓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๕	๐.๕๒	๙๓.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด

รวม	๔.๖๐	๐.๕๔	๙๒.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๔๗	๐.๖๕	๘๙.๓๓	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๒ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๕๕	๐.๕๙	๙๑.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๖๒	๐.๕๖	๙๒.๓๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๕๘	๐.๕๖	๙๑.๖๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๕๙	๙๑.๐๘	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๔.๔๘	๐.๖๒	๘๙.๖๗	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๔.๕๐	๐.๖๕	๙๐.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๔.๕๐	๐.๖๘	๙๐.๐๐	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	๔.๕๒	๐.๖๐	๙๐.๓๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๕.๕ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๔.๕๓	๐.๖๒	๙๐.๖๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๑	๐.๖๓	๙๐.๑๓	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๔๘	๐.๖๐	๘๙.๖๗	ระดับพึงพอใจมาก
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๕๓	๐.๖๐	๙๐.๖๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
๖.๓ การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	๔.๕๘	๐.๕๓	๙๑.๖๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๓	๐.๕๗	๙๐.๖๗	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
รวมทั้งหมด	**๔.๕๕**	**๐.๕๘**	**๙๑.๐๒**	**ระดับพึงพอใจมากที่สุด**

๑. <u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๕

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๓๕

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ

การดำเนินการพัฒนา : มีการกำหนดขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในหลายช่องทาง เช่น สื่ออิเลคทรอนิกส์ ป้ายระกาศ และเน้นย้ำผ่านทางผู้ประสานงานของหน่วยให้ทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง

๒. <u>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u> :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๒

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๒

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ

การดำเนินการพัฒนา : เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กับผู้มารับบริการ รวมทั้งจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันระหว่างผู้รับและผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

๓. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๕

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๗

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุงและจัดระเบียบ สถานที่ให้บริการให้มีความสะอาด และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมยิ่งขึ้นตามสถานการณ์ โดยในปีต่อไป หากไม่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ หรือปรับเปลี่ยนเป็นโรคประจำถิ่นแล้ว สถานที่ให้บริการจะสามารถจัดพื้นที่ได้เหมาะสมมากขึ้น

๔. <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u> :

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๖ . คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : นำข้อเสนอแนะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการเพิ่มเติม ในกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อนำมาปรับปรุง และเพิ่มเติมในส่วนของการให้บริการให้ตรงความต้องการในปีต่อ ๆ ไป

๕. <u>ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์</u> :

ในด้านด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ อยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ

การดำเนินการพัฒนา : พิจารณาเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การนัดหมายแพทย์หรือระบบคิวนัด ผ่านโปรแกรมต่าง ๆ

๖. <u>ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ</u> :

ในด้านด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดเด่นในเรื่อง : การแก้ไขปัญหามีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๔๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

การดำเนินการพัฒนา : พัฒนาระบบในการรายงานปัญหา มีการบันทึกปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรายงานและบันทึกปัญหาเป็นระบบ และแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

<u>สรุปผลในภาพรวม</u>

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปี ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้าน ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ เพิ่มระบบการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการดำเนินการพัฒนาให้มีการจัดทำระบบการรายงานผลผ่านเว็ปแอพพลิเคชั่น ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลของตนเองได้ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วและลดระยะเวลาการรับบริการได้

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กระบวนการที่ ๕ ชื่อกระบวนการดูแลทหารใหม่ พัน รวป.สป.

<u>การเก็บรวบรวมข้อมูล</u> :

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน เม.ย.- มิ.ย.๖๕ มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๖๔ ราย

<u>สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ</u> :

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๔ คน โดยแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ ๘๑.๒๕ และเพศหญิงร้อยละ ๑๘.๗๕ มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ ๒๘.๓ ปี โดยจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔๐.๖๓ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๗.๘๑ และระดับตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๑.๕๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๗๐.๓๑ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๒๙.๖๙

<u>สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ</u> :

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๒๕	๐.๖๗	๘๕.๐๐	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๒ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๑๑	๐.๖๗	๘๒.๑๙	ระดับพึงพอใจมาก
๑.๓ ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ	๔.๐๘	๐.๖๒	๘๑.๕๖	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๑๕	๐.๖๕	๘๒.๙๒	ระดับพึงพอใจมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๑๗	๐.๖๘	๘๓.๔๔	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๗๒	๘๔.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๖๓	๘๔.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	๔.๒๒	๐.๖๐	๘๔.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๒๑	๐.๖๖	๘๔.๑๔	ระดับพึงพอใจมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม	๔.๒๒	๐.๖๓	๘๔.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพักคอย	๓.๗๒	๐.๗๒	๗๔.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๓.๙๗	๐.๖๘	๗๙.๓๘	ระดับพึงพอใจมาก

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๑๓	๐.๖๓	๘๒.๕๐	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๒ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๒๓	๐.๖๔	๘๔.๖๙	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๓ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๓.๘๐	๐.๕๗	๗๕.๙๔	ระดับพึงพอใจมาก
๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอ และทันสมัย	๔.๑๙	๐.๖๑	๘๓.๗๕	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๐๙	๐.๖๑	๘๑.๗๒	ระดับพึงพอใจมาก
๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์				
๕.๑ มีช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	๓.๘๐	๐.๕๗	๗๕.๙๔	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๒ ได้รับความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๓.๙๑	๐.๗๓	๗๘.๑๓	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๓ ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง	๓.๗๓	๐.๖๒	๗๔.๖๙	ระดับพึงพอใจมาก
๕.๔ ขั้นตอนในการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากจนเกินไป	๓.๘๐	๐.๖๗	๗๕.๙๔	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๓.๘๑	๐.๖๕	๗๖.๑๗	ระดับพึงพอใจมาก
๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ				
๖.๑ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๑๑	๐.๕๙	๘๒.๑๙	ระดับพึงพอใจมาก
๖.๒ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ	๔.๑๙	๐.๖๖	๘๓.๗๕	ระดับพึงพอใจมาก
รวม	๔.๑๕	๐.๖๓	๘๒.๙๗	ระดับพึงพอใจมาก
รวมทั้งหมด	**๔.๐๖**	**๐.๖๔**	**๘๑.๑๓**	**ระดับพึงพอใจมาก**

๑. <u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> :

ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : การสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับการบริการตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ

การดำเนินการพัฒนา : พัฒนาระบบการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และเน้นย้ำบุคลากรให้การดูแลที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยทำความเข้าใจบริบท และความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

๒. <u>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u> :

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการได้ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๒, ๐.๖๓ และ ๐.๖๐ ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

การดำเนินการพัฒนา : เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่รับฟังข้อสงสัยของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามประเด็นที่สงสัย หรือให้อธิบายเพิ่มเติม

๓. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> :

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๓.๙๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๓.๗๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพักคอย

การดำเนินการพัฒนา : เพิ่มที่นั่งพักคอยระหว่างรอตรวจ โดยยังมีการเว้นระยะห่างตามมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันโควิด-๑๙

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๑ คิดเป็น ร้อยละ ๘๑.๗๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๓.๘๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยใช้กระบวนการประกันคุณภาพ มีการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติตามมาตรฐาน การวัดและประเมินคุณภาพ และ การแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

๕. ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๓.๘๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : ได้รับความสะดวกสบาย และตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๓.๙๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๓.๗๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : ระบบหรือช่องทางมีความเสถียรสามารถใช้ได้จริง

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเสถียร สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๖. ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ

ในด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดเด่นในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการให้บริการได้ตรงความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

มีจุดที่ควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๑

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาในเรื่อง : สามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

การดำเนินการพัฒนา : ปรับปรุงและพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหา ตั้งแต่ขั้นตอนการรับทราบปัญหา จนถึงดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้มีความรวดเร็ว และตรงความต้องการ

<u>สรุปผลในภาพรวม</u>

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกระบวนการดูแลทหารใหม่ พัน รวป.สป. ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๓อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมาก ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านการแก้ไขปัญหาระบบการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๑๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

เห็นควรพัฒนาปรับปรุงในด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๓.๘๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ๐.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยสิ่งที่ต้องพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป คือ มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เพียงพอ สะดวก ตอบสนองต่อความต้องการ และใช้งานได้จริง

การดำเนินการพัฒนาด้วยการทบทวนปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น ดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำคู่มือการใช้งาน และให้ความรู้ในการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย