

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓

จังหวัดนครสวรรค์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

- กระบวนการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์
- กระบวนการอบรมวิทยากรพี่เลี้ยงตำบล
จัดการสุขภาพ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับการเยี่ยมประเมินต่อรูปแบบการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพปี ๒๕๕๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับการเยี่ยมประเมินต่อรูปแบบการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ปี ๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือตัวแทนผู้รับการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพจำนวน ๔๑ คน ของโรงพยาบาลเป้าหมายภาครัฐในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๓ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๔๑ แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อรูปแบบการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพปี ๒๕๕๙ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านผู้เยี่ยมประเมิน

๒.๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการเยี่ยมประเมิน

- ก่อนการเยี่ยมประเมิน
- ระหว่างการเยี่ยมประเมิน
- หลังการเยี่ยมประเมิน

๒.๓ ด้านความเชื่อมั่นต่อสถานบริการสุขภาพที่ผ่านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพที่จะเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับการเยี่ยมประเมินจำนวน ๔๑ คน จำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้รับการเยี่ยมประเมิน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕	๑๒
หญิง	๓๖	๘๘
รวม	๔๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับการเยี่ยมประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๘ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้รับการเยี่ยมประเมิน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐-๓๐ ปี	๗	๑๗
๓๑-๔๐ ปี	๗	๑๗
๔๑-๕๐ ปี	๑๖	๓๙
๕๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๒๗
รวม	๔๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้รับการเยี่ยมประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙ รองลงมา มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๗

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้รับการเยี่ยมประเมิน จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
แพทย์	๐	๐
เภสัชกร	๑	๓
ทันตแพทย์	๐	๐
พยาบาล	๑๙	๔๖
นักวิชาการสาธารณสุข	๑๙	๔๖
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร	๒	๕
นายช่าง	๐	๐
รวม	๔๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้รับการเยี่ยมประเมินส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพยาบาลและนักวิชาการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมาคือมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ ๕

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจต่อรูปแบบการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
๑.ด้านผู้เยี่ยมประเมิน						
๑.๑ ผู้เยี่ยมประเมินในรูปแบบคณะกรรมการ ประมาณ ๕-๗ คน	๑๗	๖๘	๑๕			๑๐๐
๑.๒ ผู้เยี่ยมประเมินมีคุณสมบัติด้านวิชาชีพเหมาะสมใน แต่ละด้าน	๓๙	๕๖	๕			๑๐๐

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
๑.๓ ผู้เยี่ยมประเมินประกอบด้วยผู้แทนจากเขตและจังหวัด	๒๙	๖๘	๓			๑๐๐
๑.๔ ผู้เยี่ยมประเมินมีการเตรียมตัว/เตรียมข้อมูลก่อนลงเยี่ยมประเมิน	๒๙	๖๘	๓			๑๐๐
๑.๕ ผู้เยี่ยมประเมินมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำได้อย่างน่าเชื่อถือ	๔๖	๔๖	๘			๑๐๐
ระดับความพึงพอใจรวม	๓๒	๖๑.๒	๖.๘			๑๐๐
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการเยี่ยมประเมิน						
๒.๑ ก่อนการเยี่ยมประเมิน						
๒.๑.๑ มีการแจ้งแก่สถานบริการสุขภาพได้รับรู้แนวทางการประเมิน	๓๔	๔๙	๑๗			๑๐๐
๒.๑.๒ มีการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้เยี่ยมและผู้รับการเยี่ยม	๓๒	๔๖	๒๒			๑๐๐
๒.๑.๓ สถานบริการสุขภาพมีการประเมินตนเองก่อนการเยี่ยมประเมิน	๓๗	๓๗	๒๖			๑๐๐
ระดับความพึงพอใจรวม	๓๔.๓	๔๔	๒๑.๗			๑๐๐
๒.๒ ระหว่างการเยี่ยมประเมิน						
๒.๒.๑ มีการนำเสนอผลการดำเนินงานทั้ง ๒ ด้าน	๓๙	๕๑	๑๐			๑๐๐
๒.๒.๒ มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อชี้แนะแนวทาง โอกาสพัฒนาตามมาตรฐาน สอดคล้องกับบริบทของสถานบริการ	๕๖	๔๑	๓			๑๐๐
๒.๒.๓ มีการเยี่ยมชมสถานบริการ	๓๗	๔๖	๑๗			๑๐๐
๒.๒.๔ บรรยายภาคในการเยี่ยมประเมินมุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สะท้อนแนวคิดมากกว่าตรวจสอบตามรายการ(Checklist)	๒๙	๖๖	๕			๑๐๐
๒.๒.๕ ระยะเวลาในการเยี่ยมประเมินเหมาะสม	๓๒	๖๑	๗			๑๐๐
ระดับความพึงพอใจรวม	๓๘.๖	๕๓	๘.๔			๑๐๐
๒.๓ หลังการเยี่ยมประเมิน						
๒.๓.๑ มีการแจ้งผลโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรแก่สถานบริการ	๒๙	๕๑	๒๐			๑๐๐
๒.๓.๒ ผู้เยี่ยมมีการให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาแก่ผู้เยี่ยม	๓๒	๖๑	๗			๑๐๐
ระดับความพึงพอใจรวม	๓๐.๕	๕๖	๑๓.๕			๑๐๐

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
๓.ความเชื่อมั่นว่าสถานบริการสุขภาพที่ผ่านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพจะเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ งานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	๔๖	๔๙	๕			๑๐๐
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๓๒	๖๑	๗			๑๐๐
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๔๔	๕๑	๕			๑๐๐
๓.๔ สถานบริการมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการและหน่วยงานภายนอก	๓๙	๕๙	๒			๑๐๐
๓.๕ ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๓๗	๕๙	๒	๒		๑๐๐
ระดับความพึงพอใจรวม	๓๙.๖	๕๕.๘	๔.๒	๐.๔		๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อรูปแบบการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

จากตารางที่ ๔ ด้านผู้เยี่ยมประเมิน พบว่าผู้รับการเยี่ยมประเมินมีความพึงพอใจด้านผู้เยี่ยมประเมินในรูปแบบคณะกรรมการ ประมาณ ๕-๗ คน มีคุณสมบัติด้านวิชาชีพเหมาะสมในแต่ละด้าน ประกอบด้วยผู้แทนจากเขตและจังหวัด มีการเตรียมตัว/เตรียมข้อมูลก่อนลงเยี่ยมประเมิน และมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำได้อย่างน่าเชื่อถือ พบว่าผู้รับการประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากร้อยละ ๖๑.๒ รองลงมาคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๓๒ และความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ ๖.๘

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการเยี่ยมประเมิน

ก่อนการเยี่ยมประเมิน มีการแจ้งแก่สถานบริการสุขภาพได้รู้แนวทางการประเมิน มีการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้เยี่ยมและผู้รับการเยี่ยม สถานบริการสุขภาพมีการประเมินตนเองก่อนการเยี่ยมประเมิน พบว่าผู้รับการประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากร้อยละ ๔๔ รองลงมาคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๓๔.๓ และความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ ๒๑.๗

ระหว่างการเยี่ยมประเมิน มีการนำเสนอผลการดำเนินงานทั้ง ๒ ด้าน มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อชี้แนะแนวทาง โอกาสพัฒนาตามมาตรฐาน สอดคล้องกับบริบทของสถานบริการ มีการเยี่ยมชมสถานบริการ บรรยากาศในการเยี่ยมประเมินมุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สะท้อนแนวคิดมากกว่าตรวจสอบตามรายการ(Checklist) และระยะเวลาในการเยี่ยมประเมินเหมาะสม พบว่าผู้รับการประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากร้อยละ ๕๓ รองลงมาคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๓๘.๖ และความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ ๘.๔

หลังการเยี่ยมประเมิน มีการแจ้งผลโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรแก่สถานบริการ และผู้เยี่ยมมีการให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาแก่ผู้เยี่ยม พบว่าผู้รับการประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากร้อยละ ๕๖ รองลงมาคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๓๐.๕ และความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ ๑๓.๕

ด้านความเชื่อมั่นว่าสถานบริการสุขภาพที่ผ่านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพจะเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ งานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สถานบริการมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการและหน่วยงานภายนอก ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้รับการประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากร้อยละ ๕๕.๘ รองลงมาคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๓๙.๖ ความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ ๔.๒ และพึงพอใจน้อยร้อยละ ๐.๔

ข้อเสนอแนะ

๑. มาตรฐานงานสุขศึกษา ต้องการให้อธิบายรายละเอียดมากกว่านี้ เช่น องค์ประกอบที่ ๒ บุคลากรที่รับผิดชอบสามารถจบจากสาขาอื่นได้นอกเหนือจากสาขาสุขศึกษา
๒. นวัตกรรมควรชี้แจงว่าจะเป็นด้านไหนโดยเฉพาะ เพราะหนังสือบอกเพียงว่า เป็นนวัตกรรมที่ได้รับการส่งประกวดระดับจังหวัด/ประเทศ จึงไม่ตรงด้านกับที่คณะกรรมการต้องการ
๓. ในการเข้ามาประเมินไม่ควรเข้ามาประเมินช่วงเวลานี้เนื่องจากโครงการยังดำเนินการไม่เรียบร้อย หากเข้ามาเร็วควรประเมินย้อนหลังของปีที่ผ่านมา เนื่องจากเตรียมข้อมูลไม่ทัน
๔. ควรมีหนังสือแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ เดือน ให้ทีมงานเตรียมตัว ควรแจ้งทางสสจ.และโรงพยาบาลรับทราบพร้อมๆกัน เนื่องจากผู้รับการประเมินมีภาระงานหลายด้าน จะได้วางแผนการทำงานได้
๕. ควรแจ้งเกณฑ์ใหม่ให้รับทราบก่อนเข้าประเมิน
๖. ควรมีการชี้แจงแนวทางการประเมินอย่างชัดเจนมากขึ้น
๗. ขอให้มีการนำตัวอย่างเอกสาร Best Practice ที่เป็นตัวอย่างที่ดีมาเผยแพร่

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาศักยภาพทีมพี่เลี้ยงตำบล
จัดการสุขภาพดี ปี ๒๕๕๙

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด			
ประเด็นที่ ๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีขั้นตอนและระยะเวลาการจัดกิจกรรม	๖.๐๐	๑๔.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๘๙.๐๐	๔.๒๔	๘๔.๗๖
๒. กระบวนการจัดกิจกรรมตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน	๕.๐๐	๑๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๘๙.๐๐	๔.๒๔	๘๔.๗๖
๓. มีการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	๙.๐๐	๑๐.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๘๘.๐๐	๔.๑๙	๘๓.๘๑
๔. ขั้นตอนการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมตามสถานการณ์ได้	๙.๐๐	๑๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๓.๐๐	๔.๔๓	๘๘.๕๗
๕. ได้รับความรู้หรือประโยชน์จากการบวนการจัดกิจกรรมทุกขั้นตอน	๔.๐๐	๑๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๘๘.๐๐	๔.๑๙	๘๓.๘๑
รวม							๔.๒๖	๘๕.๑๔

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด			
ประเด็นที่ ๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๑๐.๐๐	๑๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๔.๐๐	๔.๔๘	๘๙.๕๒
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๑๒.๐๐	๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๖.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๓
๓. บริการด้วยความกระตือรือร้นรวดเร็ว ฉับไว	๑๒.๐๐	๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๖.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๓
๔. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๔.๐๐	๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๘.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๘.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๒.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๑๔
๖. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๗.๐๐	๔.๖๒	๙๒.๓๘
รวม							๔.๒๖	๘๕.๑๔

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด			
ประเด็นที่ ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก								
๑. ความเหมาะสมของสถานที่จัดประชุมตลอดกิจกรรม	๖.๐๐	๑๔.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๘๙.๐๐	๔.๒๔	๘๔.๗๖
๒. ความเหมาะสม เพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ ระบบเสียง อื่นๆ เป็นต้น	๖.๐๐	๑๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๐.๐๐	๔.๒๙	๘๕.๗๑
๓. ความเหมาะสมของที่พัก	๑๓.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๗.๐๐	๔.๖๒	๙๒.๓๘
๔. ความเหมาะสมของการจัดอาหาร	๗.๐๐	๑๓.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๐.๐๐	๔.๒๙	๘๕.๗๑
รวม							๔.๓๖	๘๗.๑๔

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด			
ประเด็นที่ ๔. คุณภาพการให้บริการ (กระบวนการ เนื้อหาที่ได้รับ)								
๑. แนวทางการขับเคลื่อนงานสุขภาพภาคประชาชนระดับจังหวัด	๖.๐๐	๑๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๐.๐๐	๔.๒๙	๘๕.๗๑
๒. ระบบการจัดการสุขภาพอำเภอ (DHS) สู่การจัดการสุขภาพระดับพื้นที่ฯ	๓.๐๐	๑๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๘๗.๐๐	๔.๑๔	๘๒.๘๖
๓. กระบวนการดำเนินงานตำบลจัดการสุขภาพดีเยี่ยม บางสระแก้ว	๘.๐๐	๑๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๒.๐๐	๔.๓๘	๘๗.๖๒
๔. การสรุปผลการดำเนินงาน/แผนการดำเนินงาน ๖ เดือนหลัง	๑๐.๐๐	๑๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๔.๐๐	๔.๔๘	๘๙.๕๒
๕. เนื้อหา สาระที่ได้รับ เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ	๑๒.๐๐	๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๖.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๓
๖. ภาพรวมของผลการจัดการศึกษาดูงานในครั้งนี้	๑๐.๐๐	๑๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๔.๐๐	๔.๔๘	๘๙.๕๒
รวม							๔.๓๙	๘๗.๗๘

คะแนนความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาศักยภาพทีมพี่เลี้ยงตำบลจัดการสุขภาพดี ปี ๒๕๕๙

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๒	คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๔
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓	คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๔
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๖	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๔
๔. คุณภาพการให้บริการ (กระบวนการ เนื้อหาที่ได้รับ)	ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๙	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๘
คะแนนความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในภาพรวม	ได้คะแนน ๔.๔๑	คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๕