

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน

เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๔ วิเคราะห์ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นตามแบบฟอร์มสรุปผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งแนบหลักฐานในระบบ Smart office ๖๗

เอกสาร/หลักฐาน : ข้อมูลการวิเคราะห์ตามแบบฟอร์มรายงานผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบฟอร์มที่ ๓) พร้อมทั้งแนบหลักฐานการรายงานในระบบ Smart office ๖๗

- ☒ รอบ ๕ เดือน
☐ รอบ ๑๑ เดือน



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 Department of Health Service Support

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ต่อการให้บริการของหน่วยงาน
 หน่วยงาน .ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี
 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ต่อการให้บริการของหน่วยงาน ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ ธันวาคม ๒๕๖๖ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามแบบสอบถามที่กำหนด ตอนที่ ๑ ๒ และ ๓ แบบฟอร์มที่ ๑)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ สถานภาพผู้ตอบ

- ผู้บริหารส่วนกลาง/หน่วยงานส่วนกลาง ร้อยละ ๑๓.๒๔
- อสม./ภาคีเครือข่าย/หน่วยงานรัฐ ร้อยละ ๑๓.๙๗
- หน่วยงานภายในกรม สปส. ร้อยละ ๔๙.๒๖
- ประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๔๙.๒๖
- อื่นๆ ร้อยละ -

๑.๒ ท่านติดต่อใช้บริการใด

- การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย ร้อยละ ๒๔.๘๒
- การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ ร้อยละ ๒๑.๑๗
- ขอรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ ๕๓.๒๘
- อื่นๆ ร้อยละ -

๑.๓ ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

- ณ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ร้อยละ ๑๖.๙๑
- ระบบออนไลน์ ระบบออนไลน์ (โปรดระบุ: เช่น Biz Portal, Citizen Portal, Website, Line, E-mail, Facebook) ร้อยละ ๗๙.๔๑
- โทรศัพท์ ร้อยละ ๓.๖๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อย ละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจ										
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๑.๑	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๙๖	๓๓	๖	๐	๑	๔.๖๔	๐.๖๔	๙๒. ๘๐	มากที่สุด
๑.๒	มีการจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๙๓	๓๘	๔	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๒	๙๒. ๖๕	มากที่สุด
๑.๓	มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๗๘	๕๑	๖	๐	๑	๔.๕๑	๐.๖๕	๙๐. ๑๕	มากที่สุด
๑.๔	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๙๔	๓๕	๖	๑	๐	๔.๖๓	๐.๖๐	๙๒. ๖๕	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ										
๒.๑	มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถ เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๙๔	๓๕	๖	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๔	๙๒. ๕๐	มากที่สุด
๒.๒	มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยใน การให้บริการ เช่น การจองคิว ออนไลน์	๙๘	๓๐	๗	๐	๑	๔.๖๕	๐.๖๕	๙๒. ๙๔	มากที่สุด
๒.๓	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	๘๙	๔๐	๖	๐	๑	๔.๕๙	๐.๖๕	๙๑. ๗๖	มากที่สุด
๒.๔	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	๙๑	๓๘	๖	๐	๑	๔.๖๐	๐.๖๕	๙๒. ๐๖	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๓.๑	มีการแต่งกายเรียบร้อยและ เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	๙๕	๓๕	๖	๐	๐	๔.๖๕	๐.๕๖	๙๓. ๐๙	มากที่สุด
๓.๒	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๙๒	๓๘	๖	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๗	๙๒. ๖๕	มากที่สุด
๓.๓	มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวลและให้เกียรติ	๙๑	๓๙	๖	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๗	๙๒. ๕๐	มากที่สุด

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๓.๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม เป็นต้น	๘๘	๔๒	๖	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๗	๙๒. ๐๖	มากที่สุด
๓.๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๙๙	๓๑	๖	๐	๐	๔.๖๘	๐.๕๕	๙๓. ๖๘	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑	มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๔	๓๖	๕	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๓	๙๒. ๖๕	มากที่สุด
๔.๒	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๗	๓๑	๗	๐	๑	๔.๖๔	๐.๖๕	๙๒. ๗๙	มากที่สุด
๔.๓	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ ขอรับบริการ	๙๔	๓๕	๖	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๔	๙๒. ๕๐	มากที่สุด
๔.๔	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	๘๓	๔๖	๖	๐	๑	๔.๕๔	๐.๖๕	๙๐. ๘๘	มากที่สุด
๔.๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	๙๒	๓๖	๗	๐	๑	๔.๖๐	๐.๖๖	๙๒. ๐๖	มากที่สุด
๔.๖	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	๙๕	๓๕	๕	๐	๑	๔.๖๔	๐.๖๓	๙๒. ๗๙	มากที่สุด
๕	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ ได้รับจากการให้บริการ	๗๑	๕๙	๕	๐	๑	๔.๔๖	๐.๖๔	๘๙. ๒๖	มากที่สุด
สรุปผลรวม							๔.๖๒		๙๒. ๓๖	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ										
๑	ได้รับบริการที่เสมอภาค	๙๘	๓๑	๖	๐	๑	๔.๖๕	๐.๖๓	๙๓. ๐๙	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๙๕	๓๒	๖	๑	๒	๔.๖๐	๐.๗๔	๙๑. ๙๑	มากที่สุด
๓	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๙๕	๓๓	๗	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๕	๙๒. ๕๐	มากที่สุด
๔	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๘๒	๔๗	๖	๐	๑	๔.๕๔	๐.๖๕	๙๐. ๗๔	มากที่สุด
๕	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	๙๖	๓๓	๖	๐	๑	๔.๖๔	๐.๖๔	๙๒. ๗๙	มากที่สุด
สรุปผลรวม							๔.๖๑		๙๒. ๐๑	มากที่สุด

ตอนที่ ๔ สรุปผลรวมการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ผ่านเกณฑ์ของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					$\bar{x}$	S. D.	ร้อยละ	หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๑	ความพึงพอใจ						๔.๖๒		๙๒.๓๖	
๒	ความเชื่อมั่น						๔.๖๑		๙๒.๐๑	
รวม										

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

- ขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกระดับค่ะ
- เยี่ยมที่สุด
- ขอขอบคุณครับ..ที่ให้โอกาสร่วมงาน
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร

- ควรปรับปรุงระบบการคัดเลือก อสม ดีเด่นเป็น ออนไลน์
- ควรพัฒนาสื่อ เทคโนโลยีของภาคให้มีความพร้อมกว่านี้
- ส่งหนังสือขอความร่วมมือต่างๆ ช้า

ปัญหาในการใช้บริการ

- สัญญาณติดขัดบางช่วง
- การคัดเลือกอสม.ดีเด่นระบบออนไลน์อุปกรณ์ระบบสื่อสารไม่มีความพร้อม

๓. สิ่งที่จะพัฒนาและแนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๑๑ เดือน

- สำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามกระบวนการหลัก เพื่อตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น
- มีการจัดเตรียมความพร้อมทั้งสถานที่ อุปกรณ์ และอื่นๆ เพื่อการให้บริการทั้งในระบบออนไลน์ และออนไลน์
- มีการมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องและทันสมัยต่อสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ
- มีการวางแผนการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในขณะให้บริการ

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน
เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล : ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของหน่วยงานผ่านเกณฑ์ระดับมากขึ้นไป เท่ากับหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐.๐๐

เอกสาร/หลักฐาน : รายงานสรุปผลร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
หน่วยงาน ที่เสนอต่อผู้อำนวยการหน่วยงานรับทราบ (๑ คะแนน)

คะแนน	๐.๒๐	๐.๔๐	๐.๖๐	๐.๘๐	๑.๐๐
ร้อยละ	๖๐.๐๐ - ๖๔.๙๙	๖๕.๐๐ - ๖๙.๙๙	๗๐.๐๐ - ๗๔.๙๙	๗๕.๐๐ - ๗๙.๙๙	๘๐.๐๐ ขึ้นไป
หมายเหตุ : น้อยกว่า ๖๐.๐๐ ได้ ๐ คะแนน					



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี โทร ๐ ๓๘๔๖ ๗๒๕๑

ที่ สธ ๐๗๓๐.๑/ ๑๓๕

วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๕ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตามที่ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี มอบหมายให้กลุ่มบริหารงานทั่วไป และแผนงาน ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ขอส่งรายงานสรุปผลร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปิยะฉัตร ปาลานสรณ์)

ผู้อำนวยการ

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจ										
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๑.๑	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๙๖	๓๓	๖	๐	๑	๔.๖๔	๐.๖๔	๙๒. ๘๐	มากที่สุด
๑.๒	มีการจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๙๓	๓๘	๔	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๒	๙๒. ๖๕	มากที่สุด
๑.๓	มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๗๘	๕๑	๖	๐	๑	๔.๕๑	๐.๖๕	๙๐. ๑๕	มากที่สุด
๑.๔	ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๙๔	๓๕	๖	๑	๐	๔.๖๓	๐.๖๐	๙๒. ๖๕	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ										
๒.๑	มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถ เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๙๔	๓๕	๖	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๔	๙๒. ๕๐	มากที่สุด
๒.๒	มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยใน การให้บริการ เช่น การจองคิว ออนไลน์	๙๘	๓๐	๗	๐	๑	๔.๖๕	๐.๖๕	๙๒. ๙๔	มากที่สุด
๒.๓	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	๘๙	๔๐	๖	๐	๑	๔.๕๙	๐.๖๕	๙๑. ๗๖	มากที่สุด
๒.๔	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	๙๑	๓๘	๖	๐	๑	๔.๖๐	๐.๖๕	๙๒. ๐๖	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๓.๑	มีการแต่งกายเรียบร้อยและ เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	๙๕	๓๕	๖	๐	๐	๔.๖๕	๐.๕๖	๙๓. ๐๙	มากที่สุด
๓.๒	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๙๒	๓๘	๖	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๗	๙๒. ๖๕	มากที่สุด
๓.๓	มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวลและให้เกียรติ	๙๑	๓๙	๖	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๗	๙๒. ๕๐	มากที่สุด

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๓.๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม เป็นต้น	๘๘	๔๒	๖	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๗	๙๒. ๐๖	มากที่สุด
๓.๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๙๙	๓๑	๖	๐	๐	๔.๖๘	๐.๕๕	๙๓. ๖๘	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑	มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๔	๓๖	๕	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๓	๙๒. ๖๕	มากที่สุด
๔.๒	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๗	๓๑	๗	๐	๑	๔.๖๔	๐.๖๕	๙๒. ๗๙	มากที่สุด
๔.๓	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ ขอรับบริการ	๙๔	๓๕	๖	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๔	๙๒. ๕๐	มากที่สุด
๔.๔	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	๘๓	๔๖	๖	๐	๑	๔.๕๔	๐.๖๕	๙๐. ๘๘	มากที่สุด
๔.๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	๙๒	๓๖	๗	๐	๑	๔.๖๐	๐.๖๖	๙๒. ๐๖	มากที่สุด
๔.๖	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	๙๕	๓๕	๕	๐	๑	๔.๖๔	๐.๖๓	๙๒. ๗๙	มากที่สุด
๕	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ ได้รับจากการให้บริการ	๗๑	๕๙	๕	๐	๑	๔.๔๖	๐.๖๔	๘๙. ๒๖	มากที่สุด
สรุปผลรวม							๔.๖๒		๙๒. ๓๖	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ เชื่อมั่น	
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ											
๑	ได้รับบริการที่เสมอภาค	๙๘	๓๑	๖	๐	๑	๔.๖๕	๐.๖๓	๙๓. ๐๙	มากที่สุด	
๒	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	๙๕	๓๒	๖	๑	๒	๔.๖๐	๐.๗๔	๙๑. ๙๑	มากที่สุด	
๓	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	๙๕	๓๓	๗	๐	๑	๔.๖๓	๐.๖๕	๙๒. ๕๐	มากที่สุด	
๔	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	๘๒	๔๗	๖	๐	๑	๔.๕๔	๐.๖๕	๙๐. ๗๔	มากที่สุด	
๕	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	๙๖	๓๓	๖	๐	๑	๔.๖๔	๐.๖๔	๙๒. ๗๙	มากที่สุด	
สรุปผลรวม							๔.๖๑		๙๒. ๐๑	มากที่สุด	

ตอนที่ ๔ สรุปผลรวมการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ผ่านเกณฑ์ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน (รอบ ๕ เดือน)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					$\bar{x}$	S. D.	ร้อยละ	หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๑	ความพึงพอใจ						๔.๖๒		๙๒.๓๖	
๒	ความเชื่อมั่น						๔.๖๑		๙๒.๐๑	
รวม										

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน
ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๓๖
และมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๐๑