

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ปกครองที่บุตรหลานมาใช้บริการปีการศึกษา 2563
สถานอนามัยเด็กกลาง สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ

การสำรวจความพึงพอใจผู้ปกครองที่บุตรหลานมาใช้บริการปีการศึกษา 2563 ในครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาใช้บริการของสถานอนามัยเด็กกลางปีการศึกษา 2563 ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2563 - เมษายน 2564 ระยะเวลาสำรวจระหว่าง เดือน ธันวาคม 2563 มีผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 67 คน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาใช้บริการ

1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
- เพศชาย	7	10.4
- เพศหญิง	60	89.6
รวม	67	100
2. อายุ		
- 20-30 ปี	17	25.4
- 31-40ปี	37	55.2
- 41-50ปี	8	11.9
- 51 ปีขึ้นไป	5	7.5
รวม	67	100
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	10	14.9
- ปริญญาตรี	42	62.7
- สูงกว่าปริญญาตรี	15	22.4
รวม	67	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจ จำนวน 67 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 89.6 เพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 อายุเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20 - 30ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และน้อยที่สุดในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 การศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน ร้อยละ 22.4 และ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน ร้อยละ 14.9

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการนำบุตรหลานมาใช้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้ปกครองที่บุตรหลานมาใช้บริการรายด้าน

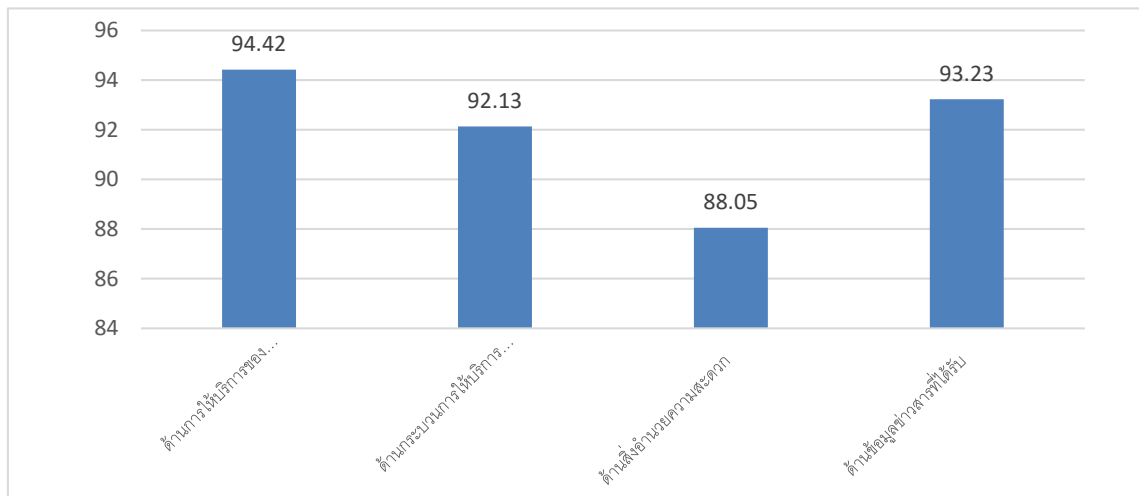
ประเด็น	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ											
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพ เป็นมิตร/ อธิบายดี	52	77.6	13	19.4	2	3.0					94.92
2.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	52	77.6	13	19.4	2	3.0					94.92
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก่พ่อแม่และผู้ปกครอง	49	73.1	15	22.4	2	3.0	1	1.5			93.43
											94.42
ด้านกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม											
4.ระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม	40	59.7	23	34.3	4	6.0			-	-	90.74
5.อุปกรณ์สื่อการเรียนรู้ของเล่นที่เหมาะสม	50	74.6	17	25.4					-	-	94.92
6.เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด/Face book แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างชัดเจน	37	55.2	29	43.3	1	1.5			-	-	90.74
รวม											92.13
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
7.มุมสำหรับผู้ปกครอง	24	35.8	32	47.8	1	1.5				-	74.92
8.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	50	74.6	17	25.4						-	94.92
9.สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	48	71.6	19	28.4						-	94.32
รวม											88.05
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ											
10.การสื่อสารระหว่างสถานอนามัยเด็กกลางกับ ผู้ปกครอง	42	62.7	23	34.3	1	1.5	1.5			-	91.94
11. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	47	70.1	19	28.4	1	1.5				-	93.73
12.ภาพรวมการให้บริการ	47	70.1	20	29.9						-	94.02
รวม											93.23

ด้านการวัดผลลัพธ์คุณภาพ	ใช้บริการแน่นอน		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
13.หากท่านมีบุตรหลาน 3 เดือน - 3 ปี ท่านจะมาใช้บริการที่สถานอนามัยเด็กกลาง	65	97.0	2	3.0	-	-
ด้านการวัดผลลัพธ์คุณภาพ	แนะนำให้มาใช้บริการ		ไม่แน่ใจ		ไม่แนะนำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
14.หากท่านมีคนรู้จัก/ญาติ ที่มีบุตรหลาน 3 เดือน - 3 ปี ท่านจะแนะนำให้มาใช้บริการที่สถานอนามัยเด็กกลาง	64	95.5	3	4.5	-	-

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านรายชื่อที่ผู้ปกครองให้ความสนใจมากที่สุด สูงสุด 3 อันดับแรก พบอันดับ (1) คือ 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่เจ้าหน้าที่ โดยมีการให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/อภัยด้วยดี และดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ 2. ด้านกระบวนการให้บริการที่เหมาะสมโดยมีอุปกรณ์สื่อการเรียนรู้ ของเล่นที่เหมาะสม 3. ด้านกระบวนการให้บริการที่เหมาะสมโดยสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ โดยทั้ง 3 ด้านดังกล่าวมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 94.92 อันดับ (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย มีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.32 อันดับ (3) ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ ร้อยละ 93.73

ด้านการวัดผลลัพธ์คุณภาพ พบว่า ผู้ปกครองจะนำบุตรหลาน 3 เดือน - 3 ปี มาใช้บริการที่สถานอนามัยเด็กกลาง อย่างแน่นอน ร้อยละ 97.0 และจะแนะนำคนรู้จัก/ญาติ ที่มีบุตรหลาน 3 เดือน - 3 ปี ให้มาใช้บริการที่สถานอนามัยเด็กกลาง ร้อยละ 95.5

**แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปกครองต่อการนำบุตรหลานมาใช้บริการ
สถานอนามัยเด็กกลาง**



จากแผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมรายด้านของผู้ปกครองต่อการนำบุตรหลานมาใช้บริการสถานอนามัยเด็กกลางรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 94.42 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ร้อยละ 93.23 ด้านกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม ร้อยละ 92.13 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.05 โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจผู้ปกครอง จากการสำรวจครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ด้านที่ผู้ปกครองประทับใจมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ

1) ด้านบุคลากร มีความเอาใจใส่ในการดูแลบุตรหลานเป็นอย่างดี มีจิตใจอบอุ่นอารี รักเด็กเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้คำปรึกษากับผู้ปกครองเป็นอย่างดีให้คำแนะนำเรื่องการส่งเสริมพัฒนาการอย่างสม่ำเสมอ

2) ด้านการบริการ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการตามวัยเป็นอย่างดี สถานที่ให้บริการสะอาด

จุดที่ควรปรับปรุง จากการสำรวจครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ด้าน มีผู้ปกครองให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ

1) **การสื่อสารกับผู้ปกครอง** เพิ่มการจัดมุมให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับสถานอนามัยเด็กกลางอย่างต่อเนื่อง อยากให้มีการสรุปผลกิจกรรมที่เด็กทำในแต่ละวัน เช่น การมีส่วนร่วม การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นให้กับผู้ปกครองทราบ อยากให้ครูเพิ่มการสื่อสารกับผู้ปกครองเรื่องการส่งเสริมพัฒนาการ

2) **ด้านอาคารสถานที่** สถานที่ในการทำกิจกรรมกลางแจ้ง อยากให้สะอาด ปลอดภัย อยากให้ห้องเรียนมีการติดเครื่องปรับอากาศ และมีสวนหย่อมหรือสนามเด็กสวนหย่อม

3) ด้านความปลอดภัย ควรเพิ่มความเข้มงวดในมาตรการป้องกันความปลอดภัยจากบุคคลภายนอก เช่น มีการแลกบัตร และประตูโรงเรียนควรปิดตลอดเวลา อยากให้มีหลังคาเชื่อมระหว่างตึกและบริเวณที่จอดรถ มีการคัดแยกเด็กเวลามีเด็กป่วยและทำความสะอาดห้อง

4) ด้านการให้บริการ ควรปรับเวลารับส่งให้ตรงกับเวลาทำงานของผู้ปกครองขยายเวลา เป็น 7.30 น. อยากให้มีบริการรับฝากเด็ก เพิ่มความระมัดระวังในการส่งถุงผ้าของเด็กกลับบ้านไม่ให้มีการสลับกัน และควรมีการอบรมเพิ่มพูนทักษะการเลี้ยงดูเด็กให้กับครูพี่เลี้ยงอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีกิจกรรมระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครอง และเด็ก เป็นประจำทุกเดือน อยากให้มีการจ่ายค่าบริการรายเดือนแบบออนไลน์ อยากให้มีการสอนสองภาษาให้เด็กๆ ได้เรียนรู้ศัพท์และฝึกฝนเตรียมพร้อมในการศึกษาต่อไป อยากให้เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าไปเยี่ยมดูบรรยากาศในห้องเรียน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการบริการ อยากให้มีการเรียนการสอนถึงอายุ 4 ปี

ข้อมูลจาก : ศูนย์สาธิตสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ
--