

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ปกครองที่บุตรหลานมาใช้บริการปีการศึกษา 2562
สถานอนามัยเด็กกลางสถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ**

การสำรวจความพึงพอใจผู้ปกครองที่บุตรหลานมาใช้บริการปีการศึกษา 2562 ในครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลคือผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาใช้บริการของสถานอนามัยเด็กกลางปีการศึกษา 2562 ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2562 - เมษายน 2563 ระยะเวลาสำรวจระหว่าง เดือน มกราคม 2563 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 110 คน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาใช้บริการ

1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
- เพศชาย	25	22.7
- เพศหญิง	85	77.3
รวม	110	100
2. อายุ		
- 20-30 ปี	24	21.8
- 31-40ปี	59	53.6
- 41-50ปี	19	17.3
- 51 ปีขึ้นไป	8	7.3
รวม	110	100
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	26	23.6
- ปริญญาตรี	67	60.9
- สูงกว่าปริญญาตรี	17	15.5
รวม	110	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 110 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3 เพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 อายุเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20 - 30ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุดในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 การศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน ร้อยละ 23.6 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน ร้อยละ 15.5

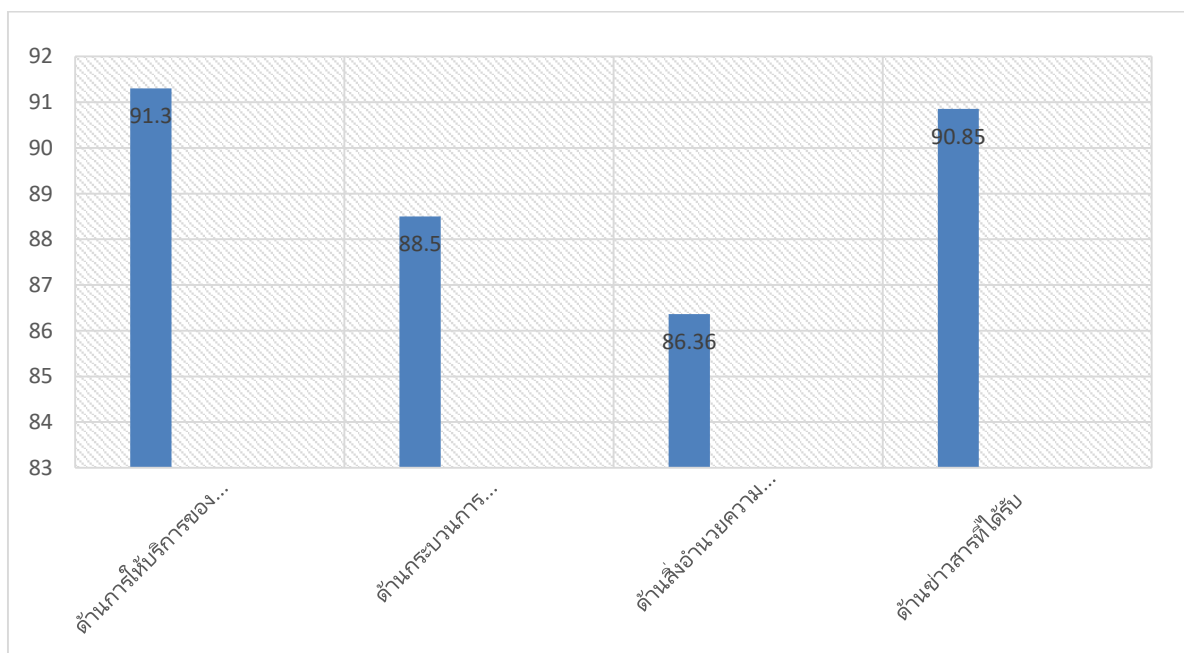
2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการนำบุตรหลานมาใช้บริการ

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	74	67.3	30	27.3	2	1.8	3	2.7	1	0.9	91.45
2.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	73	66.4	30	27.3	5	4.5	1	0.9	1	0.9	91.45
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก่พ่อแม่และผู้ปกครอง	69	62.7	33	30.0	7	6.4	1	.09	-	-	90.9
รวม											91.3
ด้านกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม											
4.ระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม	69	62.7	33	30.0	7	6.4	1	0.9	-	-	90.9
5.อุปกรณ์สื่อการเรียนรู้ของเล่นที่เหมาะสม	65	59.1	39	35.5	5	4.5	2	0.9	-	-	90.5
6.เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด/Face book แจกข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างชัดเจน	47	42.7	40	36.4	22	20.0	1	0.9	-	-	84.2
รวม											88.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
7.มุมสำหรับผู้ปกครอง	45	40.9	33	30.0	28	25.5	4	3.6	-	-	81.64
8.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	62	56.4	40	36.4	8	7.3	-	-	-	-	89.82
9.สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	58	52.7	36	32.7	16	14.5	-	-	-	-	87.63
รวม											86.36
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ											
10.การสื่อสารระหว่างสถานอนามัยเด็กกลางกับ ผู้ปกครอง	65	59.1	32	29.1	11	10.0	2	1.8	-	-	89.09
11. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	71	64.5	33	30.0	6	5.5	-	-	-	-	91.82
12.ภาพรวมการให้บริการ	72	65.5	32	29.1	5	4.5	1	0.9	-	-	91.64
รวม											90.85

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านรายชื่อที่ผู้ปกครองให้ความพึงพอใจมากที่สุดสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1)ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 91.82 (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีรอยยิ้มเป็นมิตรและอัธยาศัยดีและเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 91.45 และ (3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่พ่อแม่และผู้ปกครองและระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 90.09 โดยด้านที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มุมสำหรับผู้ปกครองสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบโดยมีความพึงพอใจ ร้อยละ 81.64 ,87.63 และ 89.82 ตามลำดับ

แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปกครองต่อการนำบุตรหลานมาใช้บริการสถานอนามัยเด็กกลาง



จากแผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปกครองต่อการนำบุตรหลานมาใช้บริการสถานอนามัยเด็กกลางรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 91.3 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ร้อยละ 90.85 ด้านกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม ร้อยละ 88.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.36โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจผู้ปกครอง จากการสำรวจครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ด้านที่ผู้ปกครองประทับใจมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ

1) ด้านบุคลากร มีความเอาใจใส่ในการดูแลบุตรหลานเป็นอย่างดี มีจิตใจโอบอ้อมอารี รักเด็กเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้คำปรึกษากับผู้ปกครองเป็นอย่างดี มีสหวิชาชีพร่วมดูแลเด็กภายในศูนย์มีความเป็นมืออาชีพ

2) ด้านการบริการ การจัดอาหารให้เด็กเหมาะสมตามวัย การส่งเสริมพัฒนาการและฝึกให้เด็กมีระเบียบวินัย ระบบการคัดกรองโรคของเด็กก่อนเข้าห้อง และมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยจากบุคลากรภายนอก

จุดที่ควรปรับปรุง จากการสำรวจครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ด้าน มีผู้ปกครองให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ

1) การสื่อสารกับผู้ปกครอง เช่นการแจ้งเรื่องด่วนกรณีต้องปิดห้องเรียนจากการระบาดของโรค ควรแจ้งด้วยความรวดเร็ว และอยากให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางไลน์

2) ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงสนามและอุปกรณ์เล่นริ้วและหน้าอาคารที่ปังกกร สนามเด็กเล่นตรงส่วนด้านหน้ารถ ไม่ค่อยสะอาด สนาม BBL สไลด์ลื่นอันตรายไม่ยื่นออกมาทำให้เด็กล้ม ควรปลูกต้นไม้ไต่สูง รอบ ๆ อาคารเพราะยุ่งเยอะมากกิจกรรมกลางแจ้ง PM 2.5 ที่สูงเกินกว่าปกติ ควรมีพัดลมอุตสาหกรรมตัวใหญ่ไว้มุมสนาม เพื่อเปิดไล่ฝุ่น PM 2.5 ออกไปให้เจือจาง

3) ด้านการบริการโครงการว่ายน้ำอยากให้เปลี่ยนเป็นช่วงฤดูร้อน การอบรมผู้ปกครองประจำเดือนเป็นสิ่งที่ดี แต่จัดทุกเดือนและเป็นเวลาทำงาน(15.00-16.30 น)และควรจัดเป็น Clip VDO เพื่อให้ทุกคนสามารถดูได้เมื่อสะดวกควรมีการรับชำระเงินค่าเรียนทางแอปพลิเคชัน / ออนไลน์ และนโยบายควรชัดเจนวิสัยทัศน์มองเหตุการณ์ล่วงหน้า

4) ด้านความปลอดภัย ควรเพิ่มความเข้มงวดในมาตรการป้องกันความปลอดภัย อาจมีคนภายนอกเข้ามาในสถาบันฯได้โดยง่าย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการบริการ อยากรให้มีการเรียนการสอนถึงอายุ 4 ปี มีกิจกรรมที่สอนให้ที่ฝึกให้เด็กได้ใช้กล้ามเนื้อมือ เช่นการลากเส้น ปั้นแป้งโด ร้อยเชือก

ข้อมูลจาก : ศูนย์สาธิตสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย

สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ