



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการสาธารณสุข สวนหลวง ร.๙ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลครุฑราษฎร์ธานี
ที่ สู ๕๒๐๓๐/๖๔/๑๐ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการสาธารณสุขเทศบาลครุฑราษฎร์ธานี สวนหลวง ร.๙

เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรื่องเดิม

ด้วยศูนย์บริการสาธารณสุขฯ สวนหลวง ร.๙ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้ให้บริการประชาชนในเขตเทศบาล ใน ๔ มิติ ในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม คือส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาวะที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ งานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ สวนหลวง ร.๙ ได้จัดทำ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการต่างๆ ที่ศูนย์บริการฯ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการต่างๆ ในศูนย์บริการฯ ให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทศบาล ซึ่งได้ทำการสรุปผลไว้ดังเอกสารแนบท้ายฉบับนี้

ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

เห็นควรนำผลสรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการฯ รายงานแก่ผู้บริหารต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข

- เพื่อโปรดทราบ

[Signature]

(นายแพทย์ Jarvis เดชะศรินทร์)

นายแพทย์ปฏิบัติการ

หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- เพื่อโปรดทราบ

[Signature]
นายแพทย์ นิติธรรม ชัยวัฒน์
หัวหน้าส่วนราชการ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

(นางสาวอัตถิยา นวนหนู)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุข สวนหลวง ร.๙

เรียน นายกเทศมนตรีนครครุฑราษฎร์ธานี

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นางกิติมา เพียรเจริญศักดิ์)

ผู้อำนวยการส่วนบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม,

๒๘ บ.ก. ๖๔๔

พันธุ์สารี

ทราบ

(นายรักพงษ์ แซ่ตั้ง)

รองนายกเทศมนตรี ปัฐมีกรุงราษฎร์ธานี

นายกเทศมนตรีนครครุฑราษฎร์ธานี

ใบแจ้งแผนและวิจารณ์
สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลครุฑราษฎร์ธานี
เลขที่รับ ๓๗๖๕
วันที่ ๐๔/๐๒/๖๕
เวลา ๑๕.๐๐

(กรุงเทพ พฤกษาวันชัย)
รองปลัดเทศบาล ปัฐมีกรุงราษฎร์ธานี

ปลัดเทศบาล
๔๔ บ.ก. ๖๔๔

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปี ๒๕๖๔
ศูนย์บริการสาธารณสุข สวนหลวง ร.๙ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. นารับบริการที่หน่วยงานบอย ประมาณ

- ๑ ครั้ง / เดือน ๕๕ คน
- ๒ ครั้ง / เดือน ๒๐ คน
- ๔ ครั้ง / ปี ๑๖ คน
- ๖ ครั้ง / ปี ๙ คน

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานในช่วงเวลาใด

- ๐๙.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ๕๗ คน
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ๒๓ คน
- ๑๓.๐๑ - ๑๖.๐๐ น. ๒๐ คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- ชาย ๔๒ คน
- หญิง ๕๘ คน

๒. อายุ

- ๑๑ - ๒๐ ปี ๑๐ คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี ๑๕ คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี ๗ คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี ๗ คน
- ๕๑ - ๖๐ ปี ๒๑ คน
- ๖๐ ปี ขึ้นไป ๒๐ คน

๓. สดานภาพ

- โสด ๓๕ คน
- สมรส ๔๕ คน
- หม้าย/หย่า ๒๐ คน

๔. การศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๐	คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๐	คน
ปริญญาตรี	๒๙	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	คน

๕. อาชีพประจำ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๓	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓๓	คน
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	คน
รับจ้างทั่วไป	๑๔	คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษยณ	๑๖	คน
เกษตรกร/ประมง	๙	คน
ว่างงาน	๑	คน

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒	คน
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๖	คน
๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๕	คน
๒๐,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๒๔	คน
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๓๓	คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๗๑	๘๔.๔	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๔	๘๐.๙	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๘๒.๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๖๐	๘๒.๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๑	๘๒.๒	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมควรต่อความต้องการของผู้รับ	๔.๕๙	๘๑.๙	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ กิริยาารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๘๒.๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการ	๔.๕๔	๘๐.๙	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๓	๘๐.๖	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๕	๘๑.๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๐	๘๒.๐	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ห้าประอยชนในทางมิชอบเป็นต้น	๔.๖๗	๘๒.๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒	๘๒.๔	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๕๘	๘๑.๖	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๒	๘๒.๔	มากที่สุด
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๙	๘๑.๖	มากที่สุด
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๕๓	๘๐.๖	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๖๐	๘๒.๐	มากที่สุด
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๐	๘๒.๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๕๐	๘๐.๐	มาก

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๒