



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานศูนย์บริการฯ (ศูนย์ต้าปี) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ที่ สภ ๑๒๐๑๐/๘๗๔๔ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ศูนย์ต้าปี)
เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรื่องเดิม

ตามที่งานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ (ศูนย์ต้าปี) สำนักการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ให้บริการประชาชนในเขตเทศบาล ดูแลสุขภาพแบบองค์รวม คือ ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการพัฒนาสมรรถภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาวะที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี ขึ้น

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ งานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ (ศูนย์ต้าปี) ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ ที่ศูนย์บริการ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการต่างๆ ในศูนย์บริการฯ ให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทศบาล ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ % ซึ่งได้ทำการสรุปผลไว้ ดังเอกสารแบบท้ายฉบับนี้

ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

เห็นควรนำผลสรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการฯ รายงานแก่ผู้บริหารต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

- เพื่อโปรดทราบ

๑๔๗๙ ๙

(นางเบญจมาศ สิทธิฤทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นางนธิชา ฐานิลนธ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

๑๔๗๙/๖๖๔๔

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข

- เพื่อโปรดทราบ

๑๔๗๙/๖๖๔๔

๑๔

(นายแพทย์ Jarvis เตชะศรีนทร์)

หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- เพื่อโปรดทราบ

๑๔๗๙/๖๖๔๔

(นายเกรียงไกร บัวเนช)

ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข รักษาการแทน

ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข

(นางกิตติมา เพียรเจริญศักดิ์)

ผู้อำนวยการส่วนบริการอุามัยสิ่งแวดล้อม รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑๔ พ.ย. ๒๕๖๔

พนักงาน

(อรุณ พฤกษาณิช)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาล

๑๔ พ.ย. ๒๕๖๔

(นายรักพงษ์ แซ่ตั้ง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลฯ(ตาปี) ปี ๒๕๖๔
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑.ชาย จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๒.๓๐
 ๒.หญิง จำนวน ๔๗๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๗.๖๐

๒. อายุ

เฉลี่ย ๔๑ ปี

๓. สถานภาพสมรส

๑.โสด	จำนวน ๘๙ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๒๗.๘๐
๒.สมรส	จำนวน ๒๑๒ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๕๙.๕๕
๓.ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	จำนวน ๕๕ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๖๕

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด๑.ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

๒.มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๘๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๗.๕๒
๓.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน ๗๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๑.๐๖
๔.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๔๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๑.๕๒
๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๔๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๑.๘๐
๖.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๙๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๓๐
	จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๘๐

๕. อาชีพประจำ

๑.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๗๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๑.๙๗
๒.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๕๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๓.๓๒
๓.ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๔๒
๔.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน ๓๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๔๐
๕.นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑.๖๘
๖.รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๘๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๒.๔๔
๗.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษยณ	จำนวน ๓๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๘.๙๙
๘.เกษตรกร/ประมง	จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕.๖๒
๙.ว่างงาน	จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔.๒๒
๑๐.อื่นๆ	จำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔.๔๔

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน เฉลี่ย ๑๑,๑๑๗ บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ เมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี

๑๒ ความพึงพอใจต่อค้านต่างๆ ของหน่วยงาน
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๔.๖๘	๐.๔๗	พอใจ
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษา	๔.๗๐	๐.๔๖	พอใจ
๓. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๔๗	พอใจ
๔. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษา มี ความเหมาะสม	๔.๖๖	๐.๔๑	พอใจ
๕. ระยะเวลาในการรับยา มีความเหมาะสม	๔.๖๕	๐.๔๙	พอใจ
๖. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา	๔.๖๕	๐.๔๐	พอใจ
๗. ระยะเวลาอ科อยก่อนได้รับบริการ	๔.๖๓	๐.๔๑	พอใจ
๘. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๒	๐.๔๕	พอใจ
๙. ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	๔.๗๐	๐.๔๖	พอใจ
รวม	๔.๖๘	๐.๔๗	พอใจ

หน้าที่ / บุคลากร

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มเย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	๔.๗๐	๐.๔๗	พอใจ
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๐	๐.๔๖	พอใจ
๓. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อแนะนำเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิ การรักษาพยาบาล	๔.๗๑	๐.๔๕	พอใจ
๔. แพทย์/ พยาบาล /เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๑	๐.๔๖	พอใจ
๕. แพทย์/ พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียดชัดเจน	๔.๖๘	๐.๔๙	พอใจ
๖. แพทย์/ พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	๔.๖๐	๐.๔๐	พอใจ
รวม	๔.๖๘	๐.๔๗	พอใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๗	๐.๔๒	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงพยาบาล โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ การรักษา	๔.๕๗	๐.๔๑	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๑	๐.๔๐	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการ	๔.๖๓	๐.๔๘	พอใจ
๕. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอ กับความต้องการ	๔.๖๕	๐.๔๘	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๑	๐.๔๖	พอใจ
รวม	๔.๖๓	๐.๔๘	พอใจ

ด้านผลการให้บริการการรักษา

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรือ อาการเจ็บปวดดีขึ้น)	๔.๗๕	๐.๔๔	พอใจ
๒. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๗๘	๐.๔๒	พอใจ
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการรักษาพยาบาล	๔.๗๘	๐.๔๑	พอใจ
รวม	๔.๗๗	๐.๔๙	พอใจ

๒. ประดิษฐ์ปัญหาในการใช้บริการ

๓. ประดิษฐ์ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- สถานที่จอดรถหายาก ห้องน้ำขั้นล่างมีกลิ่น
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี

- ไม่มี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล

เนื้อหา	ระดับ				
	พอใจ n (%)	ค่อนข้าง พอใจ n (%)	เฉยๆ n (%)	ไม่ค่อย พอใจ n (%)	ไม่พอใจ n (%)
๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๓๕๒ (๘๘.๘๔)	๔ (๑.๑๖)	○	○	○
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษา	๓๓๐ (๙๗.๖๙)	๒๖ (๗.๓๑)	○	○	○
๓. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๓๒ (๙๓.๒๔)	๒๔ (๖.๗๕)	○	○	○
๔. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษา มีความเหมาะสม	๓๑๕ (๘๘.๔๔)	๔๑ (๑.๔๑)	○	○	○
๕. ระยะเวลาในการรับยา มีความเหมาะสม	๓๔๒ (๙๖.๐๖)	๑๒ (๓.๙๔)	○	○	○
๖. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา	๓๐๒ (๘๔.๘๓)	๔๔ (๑๕.๓๗)	○	○	○
๗. ระยะเวลาอ科อยก่อนได้รับบริการ	๓๑๐ (๘๗.๐๗)	๔๖ (๑๒.๙๓)	○	○	○
๘. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๔๐ (๙๕.๕๐)	๑๖ (๔.๕๐)	○	○	○
๙. ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	๓๒๑ (๙๐.๑๖)	๓๕ (๙.๘๔)	○	○	○

ค้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

เนื้อหา	ระดับ				
	พอใจ n (%)	ค่อนข้าง พอใจ n (%)	เฉยๆ n (%)	ไม่ค่อย พอใจ n (%)	ไม่พอใจ n (%)
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มเย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	๓๑๙ (๘๙.๓๒)	๓๗ (๑๐.๖๔)	○	○	○
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑๒ (๘๗.๖๔)	๔๔ (๑๒.๓๖)	○	○	○
๓. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อแนะนำเรื่องต่างๆ เช่น ริทึกรักษาพยาบาล	๓๑๙ (๘๙.๖๐)	๓๗ (๑๐.๔๐)	○	○	○
๔. แพทย์/ พยาบาล /เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เมื่อกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒๕ (๘๑.๐๑)	๓๒ (๘.๙๙)	○	○	○
๕. แพทย์/ พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียดชัดเจน	๓๑๙ (๘๙.๓๒)	๓๗ (๑๐.๖๔)	○	○	○
๖. แพทย์/ พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	๓๐๖ (๘๕.๘๕)	๔๐ (๑๔.๐๕)	○	○	○

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เนื้อหา	ระดับ				
	พอใจ n (%)	ค่อนข้าง พอใจ n (%)	เฉยๆ n (%)	ไม่ค่อย พอใจ n (%)	ไม่พอใจ n (%)
๑. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๒๗ (๖๓.๗๖)	๑๒๙ (๓๖.๒๓)	๔ (๐.๐๑)	○	○
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคีย์รับบริการ การรักษา	๒๒๓ (๖๒.๖๔)	๑๓๓ (๓๗.๓๕)	๒ (๐.๐๑)	○	○
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๔๓ (๖๘.๒๕)	๑๒๓ (๓๑.๗๕)	○	○	○
๔. ความเพียงพอ ของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการ	๒๓๗ (๖๖.๔๗)	๑๑๙ (๓๓.๔๓)	○	○	○
๕. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอ กับความต้องการ	๒๔๕ (๖๘.๔๒)	๑๑๑ (๓๑.๑๙)	○	○	○
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๕๒ (๗๐.๗๙)	๑๐๔ (๒๘.๒๑)	○	○	○
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๐๐ (๘๔.๒๖)	๕๕ (๑๕.๔๕)	๑ (๐.๒๙)	○	○

ด้านผลการให้บริการการรักษา

เนื้อหา	ระดับ				
	พอใจ n (%)	ค่อนข้าง พอใจ n (%)	เฉยๆ n (%)	ไม่ค่อย พอใจ n (%)	ไม่พอใจ n (%)
๑. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรือ อาการเจ็บปวดดีขึ้น)	๓๑๐ (๘๗.๐๘)	๔๖ (๑๒.๙๒)	○	○	○
๒. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๐๐ (๘๔.๒๖)	๔๖ (๑๕.๗๔)	○	○	○
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษา พยาบาล	๓๓๔ (๘๐.๔๕)	๓๔ (๙.๕๕)	○	○	○