



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการสาธารณสุข ร.๙ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ที่ สฎ ๕๒๐๑๐/๒๕๕๕ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ส่วนหลวง ร.๙

เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรื่องเดิม

ด้วยศูนย์บริการสาธารณสุข ส่วนหลวง ร.๙ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้ให้บริการประชาชนในเขตเทศบาล ใน ๔ มิติ ในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม คือส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ งานศูนย์บริการสาธารณสุข ส่วนหลวง ร.๙ ได้จัดทำ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการต่างๆ ที่ศูนย์บริการฯ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อนำมาใช้ ในการพัฒนาการให้บริการต่างๆ ในศูนย์บริการฯ ให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และเกิดทัศนคติที่ดี ต่อเทศบาล ซึ่งได้ทำการสรุปผลไว้ดังเอกสารแนบท้ายฉบับนี้

ข้อควรพิจารณา

เห็นควรนำผลสรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการฯ รายงานแก่ผู้บริหารต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข
- เพื่อโปรดทราบ

(นายแพทย์จิรวัฒน์)

(นายแพทย์จรัส เดชะศรีรินทร์)

นายแพทย์ปฏิบัติการ

หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- เพื่อโปรดทราบ

(นางพวงแก้ว บัวเพชร)

ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข
๒๖ มี.ค. ๒๕๖๖

(นางสาวอติยา นวนหนู)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุข ส่วนหลวง ร.๙

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

สำเนาถูกต้อง

(นายฉัตรวิวัฒน์ สุวรรณบุตร)

ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๒๖ มี.ค. ๒๕๖๖

(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

(นางสุภาวดี ศรีเปารยะ)
รองปลัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

- ทพ/ศท.๙๐๐

(นายวิภพชัย แซ่ตั้ง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

๒๓ มี.ค. ๒๕๖๖

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕
หน่วยงาน สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ศูนย์บริการสาธารณสุข สวนหลวง ร.๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. มารับบริการที่หน่วยงานบ่อย ประมาณ

๑ ครั้ง / เดือน	๕๒	คน
๒ ครั้ง / เดือน	๓๐	คน
๔ ครั้ง / ปี	๑๒	คน
๖ ครั้ง / ปี	๖	คน

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานในช่วงเวลาใด

๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๕๐	คน
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๒๓	คน
๑๓.๐๑ - ๑๖.๐๐ น.	๒๗	คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	๔๒	คน
หญิง	๕๘	คน

๒. อายุ

๑๑ - ๒๐ ปี	๑๒	คน
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๗	คน
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	คน
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๑	คน
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	คน
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๘	คน

สำเนาถูกต้อง

๓. สถานภาพ

โสด	๓๐	คน
สมรส	๕๐	คน
หม้าย/หย่า	๒๐	คน

(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

๔. การศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๑	คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๐	คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๕	คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	คน
ปริญญาตรี	๒๖	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	คน

๕. อาชีพประจำ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๔	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๐	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๔	คน
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	คน
รับจ้างทั่วไป	๑๔	คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๐	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	๒๙	คน
๒๐,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๒๘	คน
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๕	คน

สำเนาถูกต้อง



(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๗๑	๙๔.๒	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๑	๙๒.๒	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับ	๔.๕๙	๙๑.๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๐	๙๐.๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๕๘	๙๑.๖	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖	มากที่สุด
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๕๓	๙๐.๖	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๕๕	๙๑.๐	มากที่สุด

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๒