

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการสาธารณสุขบึงขุนทะเล ส่วนบริการสาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่ สฎ ๕๒๐๑๐/ ๗๑๖๖ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขบึงขุนทะเล

เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรื่องเดิม

ด้วยศูนย์บริการสาธารณสุขบึงขุนทะเล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์บริการสาธารณสุขบึงขุนทะเล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนเมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง นั้น

ข้อเท็จจริง

ศูนย์บริการสาธารณสุขบึงขุนทะเล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขบึงขุนทะเลในห้วงเดือนเมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕ และวิเคราะห์ผลการประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขบึงขุนทะเลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อพิจารณาต่อไป



(นางณิสาชล นาคกุล)

พยาบาลวิชาชีพเชี่ยวชาญ

หัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุขบึงขุนทะเล

สำเนาถูกต้อง



(นายแพทย์อารุ เดชะศรีรินทร์)

หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ



(นายคำทิพย์ แม้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- เพื่อโปรดทราบ

(นายศิริวัฒน์ สุวรรณบุตร)
ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
จ.บ. พ.ศ. ๒๕๖๕

- ทบ

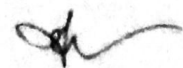
- ดิเรก พงษ์มณี เสนอ

(นางพจนารถ ทวีสังข์)

ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ



(นายรักพงษ์ แซ่ตั้ง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

๑๑ พ.ย. ๒๕๖๕

ว่าที่ ร.ต.

(ปิฎกไทย วัชรสวัสดิ์)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พ.ศ. ๒๕๖๕

**สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์บริการสาธารณสุขขิงขุนทะเล
ประจำปี ๒๕๖๕**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๗๙ คน

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน	๒๐๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๑๕
- หญิง	จำนวน	๑๗๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๘๕

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๑ ปี	จำนวน	๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๖๖
- ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๙๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๑๒
- ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๖๖
- ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๖๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๖๘
- ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๗๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๗๓
- มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๔๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๑๔

๓. การศึกษา

- ประถมศึกษา	จำนวน	๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๘๖
- มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๙๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๐๑
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๘๗
- ปริญญาตรี	จำนวน	๑๘๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๘๗
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๗๕
- อื่นๆ	จำนวน	๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๖๔

๔. อาชีพหลัก

- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๘๐
- เกษตรกร	จำนวน	๓๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๒๓
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน	๘๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๖๙
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๘๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๖๗
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๕๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๕๑
- อื่นๆ (ระบุ)	จำนวน	๙๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๑๒

๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

- ต่ำกว่า ๕ ปี	จำนวน	๑๐๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๑๗
- ๕-๑๐ ปี	จำนวน	๗๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๗๓
- ๑๑-๑๕ ปี	จำนวน	๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๘๑
- ๑๖-๒๐ ปี	จำนวน	๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๗๖
- ๒๑-๒๕ ปี	จำนวน	๕๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๓๐
- มากกว่า ๒๕ ปี	จำนวน	๗๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๕๘

๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ

- จำนวน ๑-๓ ครั้ง	จำนวน	๑๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๐๕
- จำนวน ๔-๖ ครั้ง	จำนวน	๗๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๘๔

(นายคำทิพย์ แผ้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

- จำนวน ๗-๙ ครั้ง	จำนวน	๒๙	คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕
- จำนวน ๑๐-๑๒ ครั้ง	จำนวน	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๕
- จำนวนมากกว่า ๑๒ ครั้ง	จำนวน	๘๓	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๐
๗. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
- ไม่มีรายได้	จำนวน	๑๗	คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๙
- ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๘๓	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๐
- ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๓๘	คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๓
- ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๑๘	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๓
- มากกว่า๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๒๗	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๕

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๗๙	๐.๔๔	๙๕.๘๓	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีสะดวกความรวดเร็ว	๔.๘๐	๐.๔๓	๙๕.๙๙	มากที่สุด
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๙	๐.๔๓	๙๕.๘๓	มากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๘	๐.๔๔	๙๕.๕๗	มากที่สุด
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	๔.๗๓	๐.๕๓	๙๔.๖๒	มากที่สุด
รวม	๔.๗๘	๐.๔๖	๙๕.๕๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ/ช่องทางการสื่อสาร				
๑. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	๔.๖๙	๐.๖๑	๙๓.๗๒	มากที่สุด
๒. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	๔.๗๐	๐.๖๐	๙๓.๙๓	มากที่สุด
๓. สื่อกระจายเสียง เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	๔.๖๕	๐.๖๓	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๔. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์	๔.๗๔	๐.๕๗	๙๔.๗๒	มากที่สุด
๕. สื่ออื่นๆ.....	๔.๗๕	๐.๕๓	๙๕.๐๙	มากที่สุด
รวม	๔.๗๑	๐.๕๙	๙๔.๑๗	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๘๔	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นรวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๕	๙๗.๓๑	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	๔.๘๒	๐.๔๒	๙๖.๔๑	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๙	๐.๕๓	๙๕.๗๘	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๘๔	๐.๓๙	๙๖.๘๓	มากที่สุด

(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

รวม	๔.๘๔	๐.๓๙	๙๖.๘๓	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๐	๙๖.๖๒	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๗๒	๐.๖๐	๙๔.๓๐	มากที่สุด
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ	๔.๗๕	๐.๕๐	๙๕.๐๙	มากที่สุด
๔. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๗	๙๕.๔๖	มากที่สุด
รวม	๔.๗๗	๐.๕๐	๙๕.๓๗	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข				
๑. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๔	๙๕.๖๒	มากที่สุด
๒. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ	๔.๗๖	๐.๔๗	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๕.๙๙	มากที่สุด
รวม	๔.๗๘	๐.๔๔	๙๕.๖๕	มากที่สุด

สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗
- ด้านช่องทางการให้บริการ/ช่องทางการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๓
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๗
- คุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕

โดยสรุปการแปลผลระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

- อยากให้เพิ่มบุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการที่มีผู้สนใจมาใช้บริการมากขึ้น
- ถ้าเป็นไปได้ควรเพิ่มที่จอดรถ
- ควรขยายหน่วยงานกายภาพบำบัดและแพทย์แผนไทย เพิ่มวันนัด ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศ
- ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการ
- น่าจะมีบริการด้านทันตกรรมครบวงจร และให้มีจองคิวนัดล่วงหน้าได้
- ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และเน้นการประชาสัมพันธ์มากขึ้น

(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์