



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่ ๒๐๔ / ๒๕๖๗ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข/ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตามที่ งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการสาธารณสุขร่วมกับหน่วยบริการปฐมภูมิ เครือข่ายโรงพยาบาลมะการักษ์ ณ ศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๑ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๑ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมารถ ปริญญาพงศ์)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ
หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนิตยา ชันเพชร)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข

(นางกาญจนา บริสุทธิ์)
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เรียน นายกเทศมนตรี

☒ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อดำเนินการปฏิบัติ
☐ เพื่อดำเนินการตาม
☐ เพื่อดำเนินการตาม

นางสาว

(นางสาวสุวิมล โพธิ์พิชัย /
นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น

นายกเทศมนตรี สุวรรณศรี

ปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการบริการ งานศูนย์บริการสาธารณสุข

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗

งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการสาธารณสุขร่วมกับหน่วยบริการปฐมภูมิ เครือข่ายโรงพยาบาลมะการักษ์ ณ ศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของที่มาผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๑ คน ผลปรากฏตามตารางการประเมินและมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	เพศ	ชาย	๑๕	๑๔.๙
		หญิง	๘๖	๘๕.๑
๒	อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐
		๒๐-๕๙ ปี	๕๖	๕๕.๔
		๖๐ ปีขึ้นไป	๔๕	๔๔.๖
๓	สถานภาพสมรส	โสด	๓๐	๒๙.๗
		สมรส	๕๒	๕๑.๕
		ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๙	๑๘.๘
๔	การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๔๙	๔๘.๕
		มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๐	๒๙.๗
		มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๐.๙
		อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔	๔.๐
		ปริญญาตรี	๗	๖.๙
๕	อาชีพประจำ	สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐
		ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๒	๒๑.๘
		ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒	๒.๐
		ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๒	๒๑.๘
		นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐
		รับจ้างทั่วไป	๑๙	๑๘.๘
		แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๘	๑๗.๘
		เกษตรกร/ประมง	๗	๖.๙
		ว่างงาน	๑๑	๑๐.๙
		อื่นๆ	๐	๐.๐

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ(ต่อ)

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๑	๗๐.๔
		๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๖	๑๕.๘
		๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๗	๖.๙
		มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๗	๖.๙
๗	ปัจจุบันอาศัยอยู่	ในเขตอำเภอท่ามะกา	๙๔	๙๓.๑
		นอกเขตอำเภอท่ามะกา	๗	๖.๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หลักการคิดคะแนน

จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด = n

จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด = n_1

จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมาก = n_2

จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจปานกลาง = n_3

จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อย = n_4

จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อยที่สุด = n_5

วิธีคิดคะแนน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{5(n_1) + 4(n_2) + 3(n_3) + 2(n_4) + 1(n_5)}{n}$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม **}}$$

**** โดยคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อการประเมิน = ๕ คะแนน ****

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ร้อยละ ๑ - ๒๐ หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ร้อยละ >๒๐-๔๐ % หมายความว่า พึงพอใจน้อย

ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ร้อยละ >๔๐-๖๐ % หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ร้อยละ >๖๐-๘๐ % หมายความว่า พึงพอใจมาก

ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ร้อยละ >๘๐-๑๐๐ % หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ						
	จำนวนผู้ให้บริการที่ให้ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	แปลผล
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)		
● ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ รักษาพยาบาล ๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย ๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การ ให้บริการตรวจรักษา ๓. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว ๔. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษามี ความเหมาะสม ๕. ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม ๖. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา ๗. ระยะเวลาการคอยก่อนได้รับบริการ ๘. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ๙. ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	๙๔ ๙๐ ๘๖ ๗๘ ๗๗ ๘๒ ๗๖ ๘๕ ๙๒	๗ ๑๑ ๑๕ ๒๓ ๒๓ ๑๘ ๒๓ ๑๖ ๙	๐ ๐ ๐ ๐ ๑ ๑ ๒ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๙๘.๖๑ ๙๗.๘๒ ๙๗.๐๓ ๙๕.๔๕ ๙๕.๐๕ ๙๖.๐๔ ๙๔.๖๕ ๙๖.๘๓ ๙๘.๒๒	พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด
● ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ ๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อแนะนำเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล ๔. แพทย์ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ๕. แพทย์ / พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้ อย่างละเอียด ชัดเจน ๖. แพทย์ / พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความ ชำนาญในการตรวจรักษา	๘๗ ๘๓ ๗๘ ๘๑ ๙๑ ๘๘	๑๔ ๑๘ ๒๓ ๒๐ ๑๐ ๑๓	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๙๗.๒๓ ๙๖.๔๔ ๙๕.๔๕ ๙๖.๐๔ ๙๘.๐๒ ๙๗.๔๓	พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ การรักษา	๙๓ ๘๔	๘ ๑๗	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๙๘.๔๒ ๙๖.๖๓	พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ						
	จำนวนผู้ให้บริการที่ให้ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	แปลผล
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)		
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๕	๑๖	๐	๐	๐	๙๖.๘๓	พึงพอใจมากที่สุด
๔. ความเพียงพอ ของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาล	๗๖	๒๕	๐	๐	๐	๙๕.๐๕	พึงพอใจมากที่สุด
๕. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอ กับความต้องการ	๗๗	๒๒	๒	๐	๐	๙๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	๗๘	๒๒	๐	๑	๐	๙๕.๐๕	พึงพอใจมากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘๘	๑๓	๐	๐	๐	๙๗.๕๓	พึงพอใจมากที่สุด
• ด้านผลการให้บริการการรักษา							
๑. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	๙๔	๗	๐	๐	๐	๙๘.๖๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๙๔	๕	๒	๐	๐	๙๘.๒๒	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษา พยาบาล	๙๗	๓	๑	๐	๐	๙๙.๐๑	พึงพอใจมากที่สุด
โดยภาพรวม						๙๖.๘๒	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจจากผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการสาธารณสุขร่วมกับหน่วย
บริการปฐมภูมิ เครือข่ายโรงพยาบาลมะการักษ์ ณ ศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา กองสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน ๑๐๑ คน โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๒ และระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓

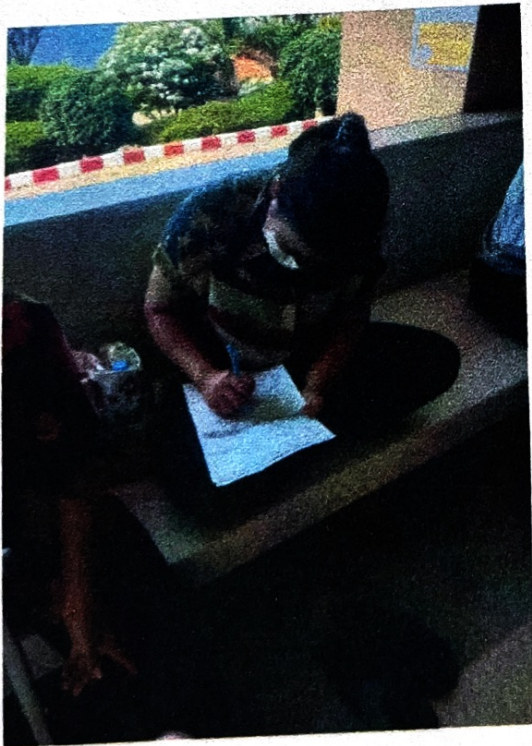
ปัญหาในการใช้บริการ

- บริการดีมาก
- ได้รับการบริการและคำแนะนำที่น่าพอใจ
- ได้รับการบริการสะดวก สบาย

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- บริการดีอยู่แล้ว

ภาพสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการสาธารณสุขร่วมกับหน่วยบริการปฐมภูมิ เครือข่าย
โรงพยาบาลมะการักษ์ ณ ศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม
๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗



(ร่วมกับคลินิกหมอครอบครัว เครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่)

୧. **ଲ୍ୟାମ**

๑ ☐ ชาย ๒ ☐ หญิง

๒. ๑๙.....ปี

๓. สถานภาพสมรส

๑ ☐ โสด ๒ ☐ สมรส ๓ ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

๑ ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
๒ ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
๓ ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
๔ ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
๕ ☐ปริญญาตรี
๖ ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ

๑ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๓ ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
๔ ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๕ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ๖ ☐ รับจ้างทั่วไป
๗ ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ๘ ☐ เกษตรกร/ประมง ๙ ☐ วางงาน
๑๐ ☐ อื่นๆ

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึกร/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อคำปรึกษาของหน่วยงาน	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
● ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย ๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษา ๓. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว ๔. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษามีความเหมาะสม ๕. ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม ๖. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา ๗. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ๘. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ๙. ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม					
● ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ ๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อแนะนำเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล ๔. แพทย์ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ๕. แพทย์ / พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียด ชัดเจน ๖. แพทย์ / พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ/ไม่ทราบ
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ๔. ความเพียงพอ ของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการ ให้บริการรักษาพยาบาล ๕. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอกับ ความต้องการ ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ ๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย						
● ด้านผลการให้บริการรักษา ๑. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น) ๒. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษาพยาบาล						

๒. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
 งานบริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น และ คลินิกหมอครอบครัว
 เครือข่ายโรงพยาบาลมะการักษ์