

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการติดตามเยี่ยมบ้านและมอบอุปกรณ์การแพทย์
เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดตามเยี่ยมบ้านและมอบอุปกรณ์การแพทย์ระหว่างเดือนตุลาคมพ.ศ.๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๒ ราย โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด และปลายเปิด แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดตามเยี่ยมบ้านและมอบอุปกรณ์การแพทย์ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดตามเยี่ยมบ้านและมอบอุปกรณ์การแพทย์เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ มีกรอบการประเมิน ๒ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ที่ปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ คะแนน ๓ = พึงพอใจระดับมาก ๒ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๑ = พึงพอใจระดับน้อย

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐	๔๕.๕
หญิง	๑๒	๕๔.๕
รวม	๒๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕๐ ปี	๑	๔.๕
๕๐ - ๕๙ ปี	๖	๒๗.๓
๖๐ - ๖๙ ปี	๒	๙.๑
๗๐ - ๗๙ ปี	๕	๒๒.๗
๘๐ - ๘๙ ปี	๘	๓๖.๔
รวม	๒๒	๑๐๐

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการติดตามเยี่ยมบ้านและมอบอุปกรณ์การแพทย์
เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดตามเยี่ยมบ้านและมอบอุปกรณ์การแพทย์ระหว่างเดือนตุลาคมพ.ศ.๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๒ ราย โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด และปลายเปิด แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดตามเยี่ยมบ้านและมอบอุปกรณ์การแพทย์ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดตามเยี่ยมบ้านและมอบอุปกรณ์การแพทย์เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ มีกรอบการประเมิน ๒ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ที่ปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ คะแนน ๓ = พึงพอใจระดับมาก ๒ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๑ = พึงพอใจระดับน้อย

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐	๔๕.๕
หญิง	๑๒	๕๔.๕
รวม	๒๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕๐ ปี	๑	๔.๕
๕๐ - ๕๙ ปี	๖	๒๗.๓
๖๐ - ๖๙ ปี	๒	๙.๑
๗๐ - ๗๙ ปี	๕	๒๒.๗
๘๐ - ๘๙ ปี	๘	๓๖.๔
รวม	๒๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง ๘๐-๘๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔ รองลงมา อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓ และอายุ ๗๐ - ๗๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ของสถานภาพสมรสผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๑	๔.๕
สมรส	๑๖	๗๒.๗
หม้าย	๕	๒๒.๗
รวม	๒๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗ รองลงมาเป็น หม้าย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ ของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๔	๑๘.๒
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	๔	๑๘.๒
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๔	๖๓.๖
รวม	๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็น ร้อยละ ๖๓.๖ รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญาคิดเป็น ร้อยละ ๑๘.๒

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๒	๙.๑
เกษตรกร	๓	๑๓.๖
รับจ้าง	๓	๑๓.๖
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑๔	๖๓.๖
รวม	๒๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ รองลงมา มี อาชีพเกษตรกร และรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ตารางที่ ๖ แสดงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
๑.	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการติดต่อนัดหมายก่อนมาเยี่ยมบ้านทุกครั้ง	๒๑ (๙๕.๕)	๑ (๔.๕)	๐
๒.	ได้รับการดูแลช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เหมาะสม	๒๒ (๑๐๐.๐)	๐	๐
๓.	มีการใช้เวลาในการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม	๒๒ (๑๐๐.๐)	๐	๐
๔.	ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ในการขอรับบริการ หรือสอบถามข้อมูล	๑๙ (๘๖.๔)	๓ (๑๓.๖)	๐
๕.	ได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากคนในชุมชน	๒๐ (๙๐.๙)	๒ (๙.๑)	๐
๖.	ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ที่ปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน มีความสุภาพ อ่อนน้อม และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๒๒ (๑๐๐.๐)	๐	๐
๗.	มีความเอาใจใส่รับฟังปัญหา กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๒๒ (๑๐๐.๐)	๐	๐
๘.	มีความสามารถ เชี่ยวชาญในการให้บริการ	๒๑ (๙๕.๕)	๑ (๔.๕)	๐
๙.	มีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว	๒๒ (๑๐๐.๐)	๐	๐
๑๐.	ได้รับความสะดวกในการยื่นอุปกรณ์ทางการแพทย์ไปใช้ที่บ้าน	๒๒ (๑๐๐.๐)	๐	๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. มีความพึงพอใจในการติดต่อนัดหมายก่อนมาเยี่ยมบ้านทุกครั้ง ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๔.๕

๒. มีความพึงพอใจในการดูแลช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๓. ความพึงพอใจในการใช้เวลาในการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๔. มีความพึงพอใจในการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ในการขอรับบริการ หรือสอบถามข้อมูล ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖

๕. มีความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากคนในชุมชน ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๙.๑

๖. มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๗. มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่รับฟังปัญหา กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๘. มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ เชี่ยวชาญในการให้บริการในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๔.๕

๙. มีความพึงพอใจที่มีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็วดี ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๑๐. มีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกในการยื่นอุปกรณ์ทางการแพทย์ไปใช้ที่บ้านดี ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการ
เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง : กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง ตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี
๓. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย ☐ หย่า ☐ อื่นๆ.....
๔. ท่านจบการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา
☐ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ☐ อื่นๆ ระบุ.....
๕. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ ☐ รับราชการ ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.	มีการติดต่อนัดหมายก่อนมาเยี่ยมบ้านทุกครั้ง					
๒.	ได้รับการดูแลช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เหมาะสม					
๓.	มีการใช้เวลาในการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม					
๔.	ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ในการขอรับบริการ หรือสอบถามข้อมูล					
๕.	ได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากคนในชุมชน					
	ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ที่ปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน					
๑.	มีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
๒.	มีความเอาใจใส่รับฟังปัญหา กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
๓.	มีความสามารถ เชี่ยวชาญในการให้บริการ					
๔.	มีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว					
๕.	ได้รับความสะดวกในการยืมอุปกรณ์ทางการแพทย์ไปใช้ที่บ้าน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์
ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ คน
โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิดแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนา
อธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในศูนย์บริการ
สาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่น
รักษ์ มีการอบการประเมิน ๒ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่/
เครื่องมือ/อุปกรณ์ เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ คะแนน
๓ = พึงพอใจระดับมาก ๒ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๑ = พึงพอใจระดับน้อย

๓. เป็นการสอบถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ป่วย	๗๕	๗๕.๐
ญาติ	๖	๖.๐
ผู้ปกครอง	๑๔	๑๔.๐
คุณครู	๕	๕.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐ รองลงมาเป็นผู้ปกครอง
คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐ และญาติ คิดเป็นร้อยละ ๖.๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๖	๓๖.๐
หญิง	๖๔	๖๔.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๐ - ๑๐ ปี	๒๔	๒๔.๐
๑๑ - ๒๐ ปี	๖	๖.๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒	๒.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๑.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๑๒.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๒๓.๐
๖๑ - ๗๐ ปี	๘	๘.๐
๗๐ ปีขึ้นไป	๔	๔.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๐-๑๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐ รองลงมา อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐ และอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๕	๕.๐
รับจ้าง	๑๒	๑๒.๐
ค้าขาย	๑	๑.๐
เกษตรกร	๓	๓.๐
ข้าราชการ	๑๒	๑๒.๐
นักเรียน	๑๐	๑๐.๐
เด็กวัยปฐมวัย	๒๐	๒๐.๐
ลูกจ้างรายวัน/ลูกจ้างเหมาบริการ	๓๕	๓๕.๐
พนักงานของรัฐ	๒	๒.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างรายวัน/ลูกจ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาเป็นเด็กวัยปฐมวัยคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐ และมีอาชีพข้าราชการ, รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ ของวุฒิการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๙	๑๙.๐
มัธยมศึกษา	๓๙	๓๙.๐
อนุปริญญาตรี	๖	๖.๐
ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๐
กำลังศึกษา	๑๙	๑๙.๐
ยังไม่ได้เข้าเรียน	๑	๑.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐ รองลงมา คือ ประถมศึกษา และ กำลังศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละ ของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๓๒	๓๒.๐
สมรส	๕๗	๕๗.๐
หม้าย	๙	๙.๐
หย่า	๒	๒.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ และเป็นหม้าย คิดเป็นร้อยละ ๙.๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตารางที่ ๗ แสดงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
๑.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๐๐ (๑๐๐.๐)	๐	๐
๒.	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๙๗ (๙๗.๐)	๓ (๓.๐)	๐
๓.	การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการและ/หรือเวลาที่ประกาศ	๘๒ (๘๒.๐)	๑๘ (๑๘.๐)	๐
๔.	เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบ อย่างชัดเจน	๙๒ (๙๒.๐)	๘ (๘.๐)	๐

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
๕.	เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายของท่านอย่างละเอียด	๙๔ (๙๔.๐)	๖ (๖.๐)	๐
๖.	ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและทางเลือกของการรักษา	๙๒ (๙๒.๐)	๘ (๘.๐)	๐
๗.	ท่านได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่ท่านเจ็บป่วยก่อนกลับบ้าน	๙๖ (๙๖.๐)	๔ (๔.๐)	๐
๘.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ/อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการมีสภาพดี สะอาดและปลอดภัย	๘๒ (๘๒.๐)	๑๘ (๑๘.๐)	๐
๙.	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการ	๘๓ (๘๓.๐)	๑๕ (๑๕.๐)	๒ (๒.๐)
๑๐.	ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาด ไม่มีกลิ่น	๙๒ (๙๒.๐)	๕ (๕.๐)	๓ (๓.๐)

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๒. มีความพึงพอใจให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓.๐

๓. มีความพึงพอใจการบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการและ/หรือเวลาที่ประกาศในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐

๔. มีความพึงพอใจในการที่ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๘.๐

๕. มีความพึงพอใจในการที่ เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายอย่างละเอียด ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๖.๐

๖. มีความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและทางเลือกของการรักษาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๘.๐

๗. มีความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่ท่านเจ็บป่วยก่อนกลับบ้านในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๔.๐

๘. มีความพึงพอใจในเครื่องมือ/อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการมีสภาพดี สะอาดและปลอดภัยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐

๙. มีความพึงพอใจในสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐ ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐ และในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ ๒.๐

๑๐. มีความพึงพอใจในห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาด ไม่มีกลิ่นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐
ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๕.๐ และในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ ๓.๐

ส่วนที่ ๓ ผลการแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

๑๑. ตามที่ท่านได้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งนี้ ท่านคิดว่าควรปรับปรุงและพัฒนาเรื่องใดมากที่สุด

- ไม่มี

๑๒. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆในการปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เรื่องใดบ้าง

- ไม่มี

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์
ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์แห่งที่.....ตำบล.....อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการที่ท่านได้รับจากหน่วยงานแห่งนี้ตามความคิดเห็นของท่าน ในการนี้ ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการสอบถามข้อมูลในด้านข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เป็นการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ คะแนนความพึงพอใจในตอนทั้ง ๒ แยกเป็น ๓ ระดับ คือ

มาก = ๔ ปานกลาง = ๓ น้อย = ๒

ส่วนที่ ๓ เป็นการสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม () ผู้ป่วย ()ญาติ

๑.๒ เพศ

() ชาย

() หญิง

๑.๓ อายุ.....ปี

๑.๔ อาชีพ.....

๑.๖ สถานภาพ () โสด () สมรส () หม้าย

๑.๕ ระดับการศึกษา.....

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว			
๓. การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาการและ/หรือเวลาที่ประกาศ			
๔. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน			
๕. เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายของท่านอย่างละเอียด			
๖. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและทางเลือกของการรักษา			
๗. ท่านได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่ท่านเจ็บป่วยก่อนกลับบ้าน			
ด้านอาคารสถานที่/เครื่องมือ/อุปกรณ์			
๘. เครื่องมือ/อุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการมีสภาพดี สะอาดและปลอดภัย			
๙. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการ			
๑๐. ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาด ไม่มีกลิ่น			

ส่วนที่ ๓ ให้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

๑๑. ตามที่ท่านได้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งนี้ ท่านคิดว่าควรปรับปรุงและพัฒนาเรื่องใดมากที่สุด

๑๒. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เรื่องใดบ้าง