



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขผู้ป่วยในไม้ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ที่ ๗๙ ๔๒๐๑๐/๔๒๘๖

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรื่องเดิม

ตามที่ ศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ป่วยในไม้ เปิดให้บริการด้านการรักษา ส่งเสริม ป้องกันโรค พื้นฟู ทันตกรรม แพทย์ทางเลือก และกายภาพบำบัด ทั้งในและนอกสถานบริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ทางศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ป่วยในไม้ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ การจัดบริการ ของศูนย์ฯ เพื่อนำข้อมูลนี้ และปัญหามาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

ศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ป่วยในไม้ จึงจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข

- เพื่อโปรดทราบ

- นายพิษณุ ใจดี

(นายแพทย์ Jarvis เดชะศรินทร์)

หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- เพื่อโปรดทราบ ๑๙๖๖๒๔๒๒๐๘๙๙๙

๙๙๙๙๙๙๙๙๙

M

(นายแพทย์ ชัยวุฒิ ธรรมรงค์)

ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ศูนย์บริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เรียน นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นายกเทศมนตรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี)

ผู้อำนวยการสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑๙๖๖๒๔๒๒๐๘๙๙๙
พนักงานครุ

(นายรักษ์ แสงวิชัย)

รองนายกเทศมนตรี ป្រៃបីទិន្នន័យការណ៍ដែន
ជាតិមេដាច់បាល

๑๙ ก.ย. ๒๕๖๔

ทราบ

S

(นายรักษ์ แสงวิชัย)

รองนายกเทศมนตรี ป្រៃបីទិន្នន័យការណ៍ដែន

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

๑๙ ก.ย. ๒๕๖๔

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
ศูนย์บริการสาธารณสุข ฝั่งบางไ比我
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

จากการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์บริการสาธารณสุข ฝั่งบางไ比我 ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๖๐๐ คน ได้ผลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ มาธันย์บริการประจำปี

๑ ครั้ง / เดือน	จำนวน ๔๖๖ คน
๒ ครั้ง / เดือน	จำนวน ๑๓๔ คน
๓ ครั้ง / เดือน	จำนวน ๐ คน
๔ ครั้ง / เดือน	จำนวน ๐ คน

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานในช่วงเวลาใด

เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	จำนวน ๓๙๓ คน
เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	จำนวน ๑๗๗ คน
เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	จำนวน ๓๐ คน

๓. หน่วยบริการที่ท่านรับบริการครั้งนี้ สังกัดหน่วยราชการใด

โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	จำนวน ๐ คน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี	จำนวน ๐ คน
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	จำนวน ๖๐๐ คน
เอกสาร	จำนวน ๐ คน
ไม่ทราบ	จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๖๙ คน	หญิง	จำนวน ๔๓๑ คน
-----	--------------	------	--------------

๒. อายุ

๑๑ - ๒๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน ๓๓ คน
๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๖๖ คน
๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๙๕ คน
๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๖๗ คน
๖๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๒๒๐ คน

๓. สถานภาพ

โสด	จำนวน ๔๒ คน
สมรส	จำนวน ๕๑๘ คน
หม้าย/หย่า	จำนวน ๓๗ คน

๔. การศึกษาสำเร็จสูงสุด

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	จำนวน ๔๗๓ คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๓๖ คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน ๖ คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๓ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๔๒ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน

๕. อาชีพประจำ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๘๑ คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๑๖ คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน ๕ คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน ๕ คน
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๒ คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษยณ	จำนวน ๓๒๖ คน
เกษตรกร/ประมง	จำนวน ๓๑ คน
ว่างงาน	จำนวน ๑๒๔ คน

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน ๕๒๗ คน
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๓๒ คน
๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๖ คน
๒๐,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๒๐ คน
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๕ คน

๗. ปัจจัยสำคัญ

ในเขตเทศบาล	จำนวน ๔๓๖ คน
นอกเขตเทศบาล	จำนวน ๑๖๔ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	X	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๑๒	๙๔.๕๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๙	๙๐.๐๐	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๔๓	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๕	๙๔.๒๐	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	X	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
๕. ความสุขจากการได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๗	๘๗.๔๘	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๑	๘๘.๙๐	มาก
ค่านิยามเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๔๐	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๓๓	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๕	๘๕.๑๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๒๑	๘๔.๓๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๙	๘๓.๘๓	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๔๐	๘๖.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๕	๘๗.๒๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคีย์รับบริการ	๔.๓๓	๘๖.๘๓	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๑๙	๘๓.๙๐	มาก
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๔๐	๘๖.๑๐	มากที่สุด
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๔๘	๘๑.๘๓	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๒๐	มาก
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๔๖	๘๑.๗๗	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๔๖	๘๗.๓๓	มาก

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๗