



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการฯ (ศูนย์ตาปี) ส่วนบริการสาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่ สก ๕๒๐๑๐/๖๖๓๖

วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขฯ (ศูนย์ตาปี)

เรียน หัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุขฯ (ศูนย์ตาปี)

เรื่องเดิม

ตามที่งานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ (ศูนย์ตาปี) สำนักสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ให้บริการประชาชนในเขตเทศบาล ดูแลสุขภาพแบบองค์รวม คือ ส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาวะที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ งานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ (ศูนย์ตาปี) ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆที่ศูนย์บริการ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการต่างๆ ในศูนย์บริการฯ ให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทศบาล ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕ ซึ่งได้ทำการสรุปผลไว้ ดังเอกสารแนบท้ายฉบับนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรนำผลสรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการฯ รายงานแก่ผู้บริหารต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข
- เพื่อโปรดทราบ

๒๖

(นางนิฐิชา ธวัสน์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข
- เพื่อโปรดทราบ

๒๖

(นายแพทย์จรัส เดชะรินทร์)

หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- เพื่อโปรดทราบ

๓

(นางพจนารถ หริขันธ์)

ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข

๑/๓๖๖

๒๖๓๔ กทม

(นางเบญจมาศ สิทธิฤทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

๒๖๓๕

(นายธีรวัฒน์ สุวรรณบุตร)

ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๒๑ ต.ค. ๒๕๖๕

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสมณฑา ยมแก้ว)

ปลัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

๒๑ ต.ค. ๒๕๖๕

(นายธีรพงษ์ แซ่ตั้ง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

๒๔ ต.ค. ๒๕๖๕

สรุปความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลฯ(ตาปี) ปี ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	๑.ชาย จำนวน ๙๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๐.๔๓	
	๒.หญิง จำนวน ๒๒๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๙.๕๗	
๒. อายุ	เฉลี่ย ๔๕ ปี	
๓. สถานภาพสมรส	๑.โสด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๙๔	
	๒.สมรส จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๖.๘๘	
	๓.ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๕๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๗.๑๙	
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	๑.ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๖๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๑.๑๘	
	๒.มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๘๖	
	๓.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙.๙๗	
	๔.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๑๕	
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๙๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๘.๐๔	
	๖.สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๘๐	
๕. อาชีพประจำ	๑.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙.๙๔	
	๒.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๗๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๓.๙๑	
	๓.ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓.๔๒	
	๔.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๕๖	
	๕.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔.๓๕	
	๖.รับจ้างทั่วไป จำนวน ๘๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๗.๓๓	
	๗.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๘.๐๗	
	๘.เกษตรกร/ประมง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓.๑๑	
	๙.ว่างงาน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓.๑๑	
	๑๐.อื่นๆ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖.๒๑	

สำเนาถูกต้อง

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน เฉลี่ย ๑๐,๔๕๕ บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ เมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี

(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๔.๖๙	๐.๔๗	พอใจ
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษา	๔.๗๐	๐.๔๖	พอใจ
๓. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๔๗	พอใจ
๔. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษาตรวจรักษา มีความเหมาะสม	๔.๖๖	๐.๕๑	พอใจ
๕. ระยะเวลาในการรอรับยา มีความเหมาะสม	๔.๖๕	๐.๔๙	พอใจ
๖. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา	๔.๖๕	๐.๕๐	พอใจ
๗. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	๔.๖๓	๐.๕๑	พอใจ
๘. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๒	๐.๔๕	พอใจ
๙. ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	๔.๗๐	๐.๔๖	พอใจ
รวม	๔.๖๘	๐.๔๘	พอใจ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	๔.๗๐	๐.๔๗	พอใจ
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๐	๐.๔๖	พอใจ
๓. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อเสนอแนะเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล	๔.๗๑	๐.๔๕	พอใจ
๔. แพทย์/ พยาบาล /เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๑	๐.๔๖	พอใจ
๕. แพทย์/ พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียดชัดเจน	๔.๖๘	๐.๔๖	พอใจ
๖. แพทย์/ พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	๔.๖๐	๐.๕๐	พอใจ
รวม	๔.๖๘	๐.๔๗	พอใจ

(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)
หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๗	๐.๕๒	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา	๔.๕๗	๐.๕๑	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๑	๐.๕๐	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการ	๔.๖๓	๐.๔๘	พอใจ
๕. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอกับความต้องการ	๔.๖๕	๐.๔๘	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๑	๐.๔๖	พอใจ
รวม	๔.๖๓	๐.๔๙	พอใจ

ด้านผลการให้บริการรักษา

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหายหรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	๔.๗๕	๐.๔๔	พอใจ
๒. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๗๘	๐.๔๒	พอใจ
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษาพยาบาล	๔.๗๘	๐.๔๑	พอใจ
รวม	๔.๗๗	๐.๔๒	พอใจ

๒. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

- หาที่จอดรถลำบาก การขึ้นลงบันไดผู้สูงอายุในกรณีใช้ลิฟท์ไม่เป็น
- จุดแยกโรคด้านหน้าและด้านหลังร้อน

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- อยากให้ปรับปรุงจุดแยกโรค

สำเนาถูกต้อง



(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล

เนื้อหา	ระดับ				
	พอใจ n (%)	ค่อนข้าง พอใจ n (%)	เฉยๆ n (%)	ไม่ค่อย พอใจ n (%)	ไม่พอใจ n (%)
๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๒๘๑ (๘๗.๒๗)	๔๑ (๑๒.๗๓)	๐	๐	๐
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษา	๒๗๙ (๘๖.๖๐)	๔๓ (๑๓.๔๐)	๐	๐	๐
๓. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๙๕ (๙๑.๖๑)	๒๗ (๘.๓๙)	๐	๐	๐
๔. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษามีความเหมาะสม	๒๕๔ (๗๘.๘๘)	๖๘ (๒๑.๑๒)	๐	๐	๐
๕. ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม	๒๕๔ (๗๘.๘๘)	๖๘ (๒๑.๑๒)	๐	๐	๐
๖. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา	๒๕๔ (๗๘.๘๘)	๖๘ (๒๑.๑๒)	๐	๐	๐
๗. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	๒๕๔ (๗๘.๘๘)	๖๘ (๒๑.๑๒)	๐	๐	๐
๘. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖๕ (๘๒.๓๐)	๕๗ (๑๗.๗๐)	๐	๐	๐
๙. ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	๒๗๕ (๘๕.๔๐)	๔๗ (๑๔.๖๐)	๐	๐	๐

สำเนาถูกต้อง



(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)
 หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

เนื้อหา	ระดับ				
	พอใจ n (%)	ค่อนข้าง พอใจ n (%)	เฉยๆ n (%)	ไม่ค่อย พอใจ n (%)	ไม่พอใจ n (%)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ อุ่มอ้อม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	286 (88.82)	36 (11.18)		0	0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	292 (90.68)	30 (9.32)	0	0	0
3. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีคำแนะนำเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล	292 (90.68)	30 (9.32)	0	0	0
4. แพทย์/ พยาบาล /เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	274 (85.10)	48 (14.90)		0	0
5. แพทย์/ พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียดชัดเจน	274 (85.10)	48 (14.90)	0	0	0
6. แพทย์/ พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	274 (85.10)	48 (14.90)	0	0	0

สำเนาถูกต้อง



(นายคำทิพย์ แม้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เนื้อหา	ระดับ				
	พอใจ n (%)	ค่อนข้าง พอใจ n (%)	เฉยๆ n (%)	ไม่ค่อย พอใจ n (%)	ไม่พอใจ n (%)
1. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	189 (58.69)	129 (40.06)	4 (1.24)	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา	187 (58.07)	133 (41.30)	2 (0.62)	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	197 (61.18)	123 (38.19)	2 (0.62)	0	0
4. ความเพียงพอ ของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการ	252 (78.26)	70 (21.74)	0	0	0
5. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอกับ ความต้องการ	210 (65.21)	111 (34.47)	1 (0.31)	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	218 (67.70)	104 (32.29)	0	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	231 (71.42)	91 (28.58)	0	0	0

ด้านผลการให้บริการรักษา

เนื้อหา	ระดับ				
	พอใจ n (%)	ค่อนข้าง พอใจ n (%)	เฉยๆ n (%)	ไม่ค่อย พอใจ n (%)	ไม่พอใจ n (%)
1. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	293 (90.99)	23 (9.01)	0	0	0
2. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	293 (90.99)	23 (9.01)	0	0	0
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษาพยาบาล	298 (92.55)	24 (7.45)	0	0	0

สำเนาถูกต้อง



(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์