



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานไม่ ราชศูนย์บริการสาธารณสุข ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ที่ สป.๕๒๐๑๐ ๕๕๓๖ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

เรื่องเดิม

ตามที่ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานไม่ ได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั้งในและนอกเขตเทศบาลในการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรคฟื้นฟูสมรรถภาพ ทันตกรรม และแพทย์ทางเลือก นั้น

ข้อเท็จจริง

ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานไม่ ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานไม่ เพื่อนำข้อเสนอแนะ และปัญหามาปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามเอกสารแนบท้ายพร้อมบันทึกฉบับนี้

ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

เห็นควร เสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข

- เพื่อโปรดทราบ

(นางแพทย์จุฑา เศรษฐินทร์)

หัวหน้างานศูนย์บริการสาธารณสุข

(นางรัชก ศรีพิทักษ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานไม่

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- เพื่อโปรดทราบ

(นางพจนารถ ทวีสังข์)

ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุข
๒๐ ก.ย. ๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นายธีรวัฒน์ สุวรรณบุตร)

ผู้อำนวยการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๒๐ ก.ย. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

พันจัตริ

(อรอนพ พงษ์วานิช)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาล
๒๐ ก.ย. ๒๕๖๕

(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

(นายรักพงษ์ แซ่ตั้ง)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

๒๐ ก.ย. ๒๕๖๕

ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ศูนย์บริการสาธารณสุข ฝั่งบางไผ่
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

.....

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณสุข ฝั่งบางไผ่ ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๖๐๐ คน ได้ผลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ มารับบริการประมาณ

๑ ครั้ง / เดือน	จำนวน ๓๖๖ คน
๒ ครั้ง / เดือน	จำนวน ๑๓๘ คน
๓ ครั้ง / เดือน	จำนวน ๙๖ คน
๔ ครั้ง / เดือน	จำนวน ๐ คน

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานในช่วงเวลาใด

เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	จำนวน ๓๗๗ คน
เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	จำนวน ๑๘๗ คน
เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	จำนวน ๓๖ คน

๓. หน่วยบริการที่ท่านรับบริการครั้งนี้ สังกัดหน่วยราชการใด

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๗๓ คน	หญิง	จำนวน ๔๒๗ คน
-----	--------------	------	--------------

๒. อายุ

๑๑ - ๒๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน ๓๒ คน
๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๖๖ คน
๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๙๕ คน
๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๖๘ คน
๖๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๒๒๐ คน

๓. สถานภาพ

โสด	จำนวน ๔๐ คน
สมรส	จำนวน ๕๑๘ คน
หม้าย/หย่า	จำนวน ๔๒ คน

สำเนาถูกต้อง



(นายคำทิพย์ แฝ้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

๔. การศึกษาสำเร็จสูงสุด

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	จำนวน ๔๖๙ คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๓๗ คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน ๗ คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๓ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๘๔ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน

๕. อาชีพประจำ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๗๘ คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๑๔ คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน ๖ คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน ๔ คน
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๓ คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน ๓๒๗ คน
เกษตรกร/ประมง	จำนวน ๓๔ คน
ว่างงาน	จำนวน ๑๒๔ คน

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน ๕๓๑ คน
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๓๒ คน
๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๖ คน
๒๐,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๖ คน
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๕ คน

สำเนาถูกต้อง



(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่

ในเขตเทศบาล	จำนวน ๔๔๖ คน
นอกเขตเทศบาล	จำนวน ๑๕๔ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๒๗	๘๕.๕๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๗	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๔	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๗	๙๕.๔๗	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	Χ	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๒	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๑	๘๘.๔๓	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑.ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๔๓	มาก
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๑๗	มาก
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๑	๘๕.๘๓	มาก
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๒๑	๘๔.๔๐	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๘	๙๓.๘๓	มากที่สุด
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๘๐	๙๖.๒๓	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๕	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๔	๘๖.๘๗	มาก
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๐	๘๔.๒๓	มาก
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๑๗	มากที่สุด
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๕๘	๙๑.๘๓	มากที่สุด
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๓๗	๘๗.๕๓	มาก
๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๗	๙๑.๕๗	มากที่สุด
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๕๕	๘๙.๘๗	มาก

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๒



(นายคำทิพย์ แก้วชนะ)
หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริการทางการแพทย์