



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๕๒๐๑๐/ ๕๕๖๘

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปลผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริการทางการแพทย์

เรื่องเดิม

ตามที่ศูนย์บริการสาธารณสุข บึงขุนทะเล ได้เปิดให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ในพื้นที่ หมู่ ๓ ตำบลมะขามเตี้ย และบริเวณใกล้เคียง ในวันและเวลาราชการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ศูนย์บริการสาธารณสุข บึงขุนทะเล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการคลินิกต่างๆ ภายในศูนย์ฯ และสรุปลผลแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

เห็นควรนำสรุปลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการของศูนย์บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ส่วนราชการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เพื่อโปรดทราบ

PK

(นางณิสาชล นาคกุล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

1๐๕๓๓๓ ๑๐๕๓๓๓
๕๒๐๑๐/๕๕๖๘
๑๗/๙/๒๕๖๑

PK

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นางกิตติมา เพ็ญเจริญศักดิ์)

ผู้อำนวยการส่วนบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑๗ ก.ย. ๒๕๖๑

PK

๑๗ ก.ย. ๒๕๖๑

ทราบ
PK

๑๗ ก.ย. ๒๕๖๑

(นายวิระกิจ หวังนิตดากุล)
นายกเทศมนตรีเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์บริการสาธารณสุข บึงขุนทะเล
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๕๕ คน

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน ๑๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙
- หญิง	จำนวน ๒๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๗
- ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน ๑๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕
- ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๗๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔
- ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๕๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓
- ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๕๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑
- มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐

๓. การศึกษา

- ประถมศึกษา	จำนวน ๙๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐
- มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๘
- ปริญญาตรี	จำนวน ๙๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๙
- อื่นๆ	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๗

๔. อาชีพหลัก

- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗
- เกษตรกร	จำนวน ๙๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๐๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙
- อื่นๆ(ระบุ)	จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๐

๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

- ต่ำกว่า ๕ ปี	จำนวน ๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๓
- ๕ - ๑๐ ปี	จำนวน ๙๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙
- ๑๑ - ๑๕ ปี	จำนวน ๔๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘
- ๑๖ - ๒๐ ปี	จำนวน ๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗
- ๒๑ - ๒๕ ปี	จำนวน ๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๓
- มากกว่า ๒๕ ปี	จำนวน ๘๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙

๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑

- ไม่ได้ใช้บริการ	จำนวน ๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๗
- จำนวน ๑ - ๓ ครั้ง	จำนวน ๑๕๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘
- จำนวน ๔ - ๖ ครั้ง	จำนวน ๕๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑
- จำนวน ๗ - ๙ ครั้ง	จำนวน ๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔
- จำนวน ๑๐ - ๑๒ ครั้ง	จำนวน ๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๙
- จำนวนมากกว่า ๑๒ ครั้ง	จำนวน ๔๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑
๗. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่มีรายได้	จำนวน ๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓
- ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน ๗๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑
- ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๗๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗
- มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๓๗	๘๗.๔๐	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓๙	๘๗.๘๐	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
ช่องทางการสื่อสารที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จัดให้ ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุดเพียงใด			
๑. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก
๒. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	๔.๐๖	๘๑.๒๐	มาก
๓. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	๔.๐๔	๘๐.๘๐	มาก
๔. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	๓.๘๘	๗๗.๖๐	มาก
๕. สื่อบุคคล	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๕. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๖. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มาก
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๙	๘๗.๘๐	มาก
๘. ความพอใจต่อคู่มือ และเอกสารให้ความรู้	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. การรับบัตรคิว
๒. เพิ่มจำนวนยาที่จำเป็นในกรณีรักษาในเชิงลึกและทันกับโรคปัจจุบัน
๓. อยากรให้เปิดบริการนอกเวลาราชการ
๔. อยากรให้ติดลำโพง เวลาเรียกชื่อผู้ป่วย
๕. อยากรให้มีห้องผ่าตัดเล็ก เช่น ฝี หนอง ไม่ต้องไปที่โรงพยาบาล
๖. เพิ่มเครื่องมือทางการแพทย์ให้เพียงพอกับการรองรับผู้ป่วย
๗. อยากรให้พ่นหมอกควันในพื้นที่ที่ไม่ใช่แห่งระบาดด้วย