

**สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขบึงขุนทะเล
ประจำปี ๒๕๖๔**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน	๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๙
- หญิง	จำนวน	๘๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๑

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๖
- ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๘
- ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๔
- ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๒๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘
- ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๒๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓
- มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๒

๓. การศึกษา

- ประถมศึกษา	จำนวน	๑๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๘
- มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๒
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๕
- ปริญญาตรี	จำนวน	๘๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๕.๖
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๙
- อื่นๆ	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

๔. อาชีพหลัก

- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๙
- เกษตรกร	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน	๕๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๙
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๑
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๒๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๓
- อื่นๆ (ระบุ)	จำนวน	๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๕

๕. ประวัติการใช้บริการ

- ใช้บริการครั้งแรก	จำนวน	๑๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๘
- จำนวน ๒- ๕ ครั้ง	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓
- ใช้บริการมากกว่า ๕ ครั้ง	จำนวน	๖๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๙

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	-	-	๙	๓๕.๓	๕๕.๗
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๕.๘	๓๖.๘	๕๗.๓
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑.๖	-	๕.๘	๓๘.๔	๕๔.๑
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	-	๑.๖	๒.๙	๓๙.๗	๕๕.๗
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑.๖	-	๕.๘	๒๑.๓	๗๑.๒
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	-	-	๗.๕	๓๒.๘	๕๙.๗
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑.๖	-	๖.๒	๒๖.๓	๖๕.๙
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	-	-	๓.๓	๓๔.๔	๖๒
ประเด็นความพึงพอใจ					
๑. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	๒.๙	๓๑.๑	๖๕.๙
๒. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	-	-	๕.๒	๓๒.๕	๖๒.๓
๓. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	๑.๖	๔.๖	๓๔.๘	๕๙
๔. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	-	-	๕.๘	๒๗	๖๗.๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	-	-	๒.๓	๓๒.๗	๖๔.๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	-	-	๑๒	๒๖	๖๒
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	-	-	๔.๒	๒๙.๕	๖๖.๓
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	-	-	๘.๕	๓๙.๑	๕๒.๕
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	-	-	๑๐.๘	๔๕	๔๔.๒
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการ	-	-	๑๐.๑	๒๗.๙	๖๒

ติดต่อใช้บริการ					
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	๑.๖	๑๐.๑	๒๙.๕	๕๘.๗
๘. ความพอใจต่อคู่มือ และเอกสารให้ความรู้	-	-	๑๐.๑	๓๑.๑	๕๘.๗
ค่าเฉลี่ย	๐.๒๔	๐.๒๔	๖.๖๔	๓๒.๕๖	๖๐.๒๖

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ค่าเฉลี่ยในช่วงระดับ ดี-ดีมาก คิดเป็นร้อยละ

๙๒.๘๒

ตอนที่๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ขอขอบคุณในการให้บริการ
๒. คืออยู่แล้วพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปค่ะ