

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ทำแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่เข้ารับบริการ

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆในภาพรวม

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ(รายละเอียดตามตารางสรุปผล)

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ร้อยละ ๙๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ร้อยละ ๗๑ - ๙๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ร้อยละ ๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ร้อยละ ๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน ๐.๐๐ - ๑.๕๐	ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

๕. สรุปผลการประเมิน

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนทั่วไป	จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕
ข้าราชการ	จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕
อื่นๆ	จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

๒. ประวัติการรับบริการ

ครั้งแรก	จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐
มากกว่า ๑ ครั้ง	จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๓. ประเภทการให้บริการ

รับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข	จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐
เยี่ยมบ้าน	จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐
ชุมชน	จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๔. สรุปผลระดับความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (รายละเอียดตามตารางสรุปผล) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๔ เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๕. ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนี้

๑. ขอให้เพิ่มคิวตรวจรักษางานทันตกรรม

วิธีการแก้ไข เบื้องต้นได้มีการปรึกษาทันตแพทย์ผู้รับผิดชอบงานทันตกรรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้ความว่าจะมีการเพิ่มคิวตรวจรักษางานทันตกรรมจาก ๑๐ คิวเป็น ๑๕ คิว หากมีคนไข้ที่ไม่ซับซ้อน หรือมีรายการการรักษาเพียงรายการเดียว เช่น ถอนฟันอย่างเดียวต่อ ๑ คน ขูดหินปูนเพียงอย่างเดียว ต่อ ๑ คน เป็นต้น

๒. อยากให้มีแพทย์ตรวจประจำ

วิธีการแก้ไข คือ เบื้องต้นได้มีการหารือแพทย์โรงพยาบาลพระนเรศวรที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว หากโรงพยาบาลมีแพทย์เพียงพอจะมีการจัดแพทย์มาช่วยตรวจอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๓. อยากให้มีรถรับส่งผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ไปโรงพยาบาล

วิธีการแก้ไข คือ เบื้องต้นได้มีการประสานหน่วยบริการฉุกเฉินให้รับทราบความต้องการของประชาชน และแจ้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ประชาชนในการใช้บริการฉุกเฉิน ๑๖๖๙

๔. จำนวนเก้าอี้สำหรับผู้รับผู้มานั่งรอรับบริการมีจำนวนน้อยเกินไป

วิธีการแก้ไข คือ เพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้มานั่งรอรับบริการ โดยไม่ให้เกิดความแออัดจนเกินไป

๕. ช่วงที่มีการระบาดของโควิด ๑๙ มีผู้มารับบริการตรวจคัดกรองโควิดเป็นจำนวนมากผู้รับบริการต้องรอเป็นเวลานาน เกิดความแออัด เนื่องจากชุด PPE ที่มีจำกัดทำให้ต้องใส่ชุดตรวจพร้อมกัน

วิธีการแก้ไข คือ จัดทำตู้สำหรับตรวจโรคโควิด ๑๙ เพื่อให้ความรวดเร็วขึ้น

ตารางสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ปี ๒๕๖๕

แจกแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด ได้รับแบบสอบถาม ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☒ ตามความเป็นจริง

ประเด็นความพึงพอใจ (จำนวน)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ	๐	๐	๒	๒๐	๗๘
๒. ความสนใจเอาใจใส่เต็มใจช่วยเหลือ	๐	๐	๒	๑๕	๘๓
๓. การตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ	๐	๐	๑	๒๓	๗๖
๔. การได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อต้องการ	๐	๐	๒	๑๘	๘๐
๕. การให้ข้อมูล คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อให้สามารถดูแลตนเองได้	๐	๐	๑	๑๙	๘๐
๖. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๐	๐	๐	๒๒	๗๘
๗. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๐	๐	๑	๑๕	๘๔
๘. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ขั้นตอนการให้บริการ	๐	๐	๐	๒๐	๘๐
๙. การให้เกียรติต่อท่านและความเสมอภาคในการให้บริการ	๐	๐	๐	๒๐	๘๐
๒. การให้บริการทั่วไป					
๑๐. ภิรียมารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๐	๐	๑๐	๙๐
๑๑. ความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ	๐	๐	๑	๘	๙๑
๑๒. ความชัดเจนในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัย	๐	๐	๒	๘	๙๐
๑๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๒	๒๘	๘๐
รวมจำนวนผู้ตอบ	๐	๐	๑๔	๒๒๖	๑,๐๗๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ		
	X (ค่าเฉลี่ย)	S.D.	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ	๔.๗๖	๐.๔๗	๙๕.๒๐
๒. ความสนใจเอาใจใส่เต็มใจช่วยเหลือ	๔.๘๑	๐.๔๔	๙๖.๒๐
๓. การตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ	๔.๗๕	๐.๕๐	๙๕.๐๐
๔. การได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อต้องการ	๔.๗๘	๐.๕๐	๙๕.๖๐
๕. การให้ข้อมูล คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อให้สามารถดูแลตนเองได้	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘๐
๖. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๐	๙๕.๖๐
๗. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๘๓	๐.๔๐	๙๖.๖๐
๘. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐
๙. การให้เกียรติต่อท่านและความเสมอภาคในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐
๒. การให้บริการทั่วไป			
๑๐. ศึกษามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๘.๐๐
๑๑. ความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๘.๐๐
๑๒. ความชัดเจนในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัย	๔.๘๘	๐.๕๑	๙๗.๖๐
๑๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๑	๐.๕๑	๙๔.๑๘
รวมผลคะแนน	๔.๘๑	-	๙๖.๑๔

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	๐.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ	๙๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ	๗๑ - ๙๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ	๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ	๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ	๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ลงชื่อ ณัฐยา บดีรัฐผู้รายงาน

(นางสาวณัฐยา บดีรัฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ นันทิณี นิ่มเนติพันธ์ผู้ตรวจสอบ

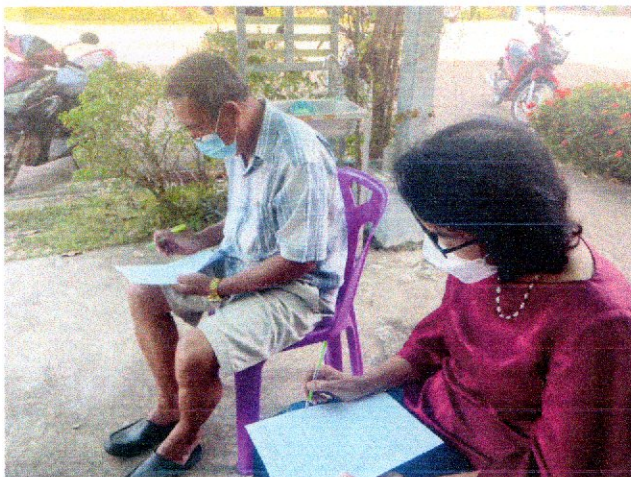
(นางกานต์วิ นิ่มเนติพันธ์)

หัวหน้ากลุ่มงานบริการสาธารณสุข

ภาพกิจกรรม

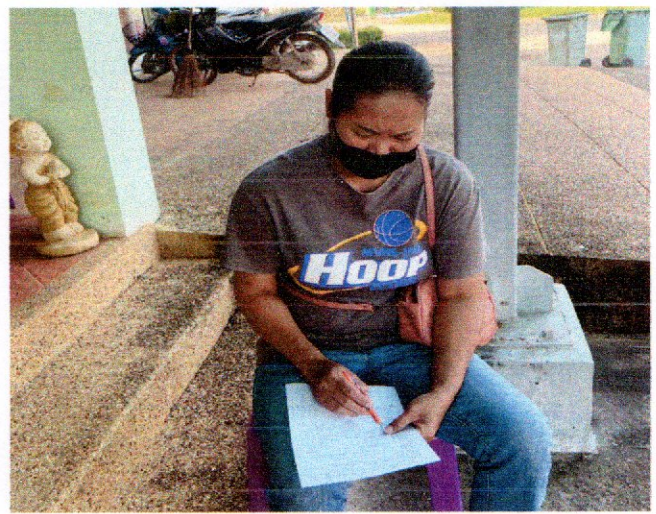
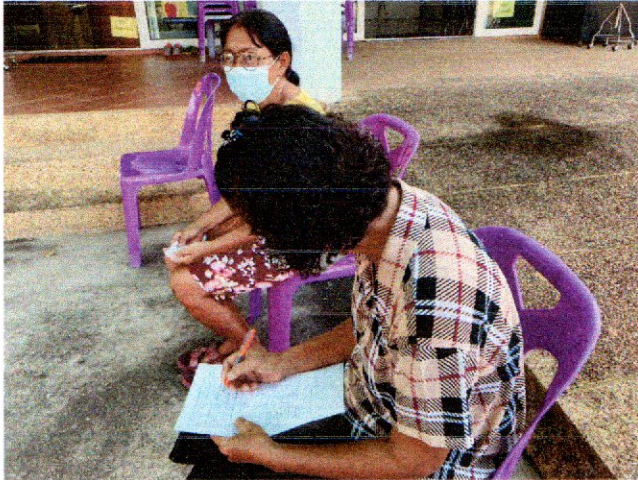
ภาพกิจกรรมการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตามโครงการด้านสาธารณสุข

ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปี ๒๕๖๕



ภาพกิจกรรมการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตามโครงการด้านสาธารณสุข

ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปี ๒๕๖๕

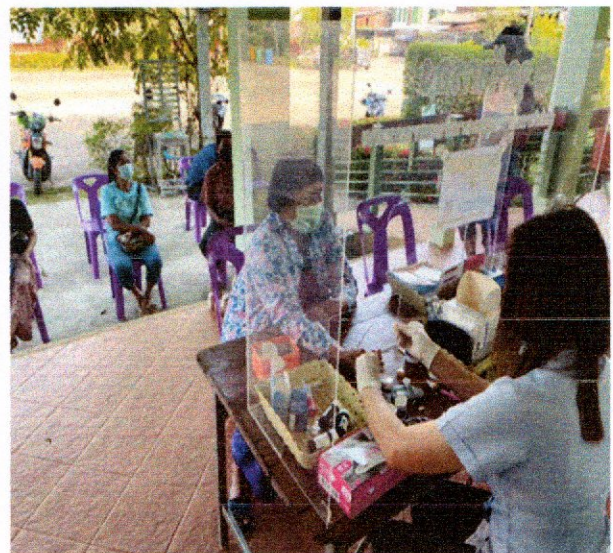


ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการ
ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่ายประจำปี ๒๕๖๕

จำนวนเก้าอี้สำหรับผู้รับผู้มานั่งรอรับบริการมีจำนวนน้อยเกินไป

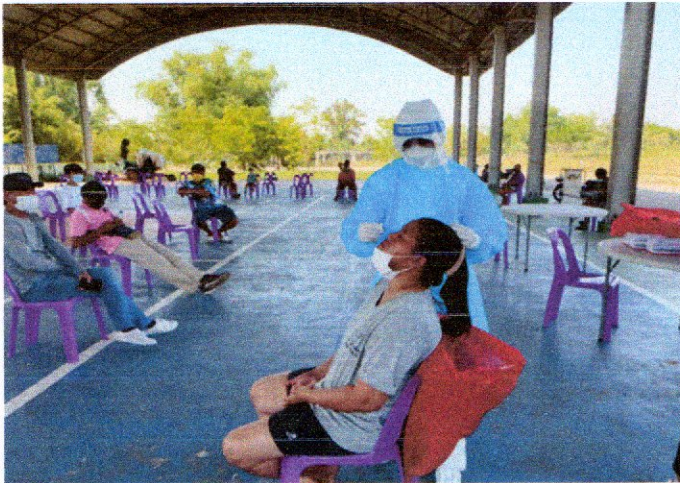


วิธีการแก้ไข เพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้มานั่งรอรับบริการ โดยไม่ให้เกิดความแออัดจนเกินไป

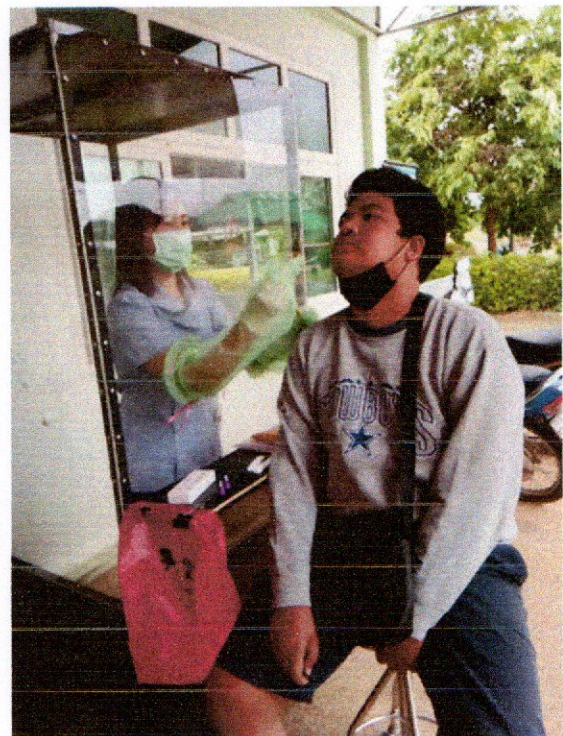


ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการ
ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่ายประจำปี ๒๕๖๕

ช่วงที่มีการระบาดของโควิด ๑๙ มีผู้มารับบริการตรวจคัดกรองโควิดเป็นจำนวนมากผู้รับบริการต้องรอเป็นเวลานาน เกิดความแออัด เนื่องจากชุด PPE ที่มีจำกัดทำให้ต้องใส่ชุดตรวจพร้อมกัน



วิธีการแก้ไข จัดทำตู้ตรวจสำหรับโรคโควิด เพื่อให้มีความรวดเร็วขึ้น



ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปี ๒๕๖๕

ต้องการให้มีรถรับส่งผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ไปโรงพยาบาล

วิธีการแก้ไข คือเบื้องต้นได้มีการประสานหน่วยบริการฉุกเฉินให้รับทราบความต้องการของประชาชนและแจ้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ประชาชนในการใช้บริการฉุกเฉิน ๑๖๖๙

