

สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๑
ศูนย์บริการสาธารณสุข (ศูนย์ตาปี)
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ด้วยศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ตาปี) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๑ โดยการให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการ และผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข (ตาปี) กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๕๒๒ คน โดยแบบประเมินจะแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ ปัจจุบัน) ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการรักษาที่ โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการฯดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศจากผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งหมด ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖

๑.๒ อายุ จากผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งหมด ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่ อายุ ๓๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒ อายุ ๑๕ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔ และ อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖

๑.๓ สถานภาพสมรส จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่ สถานภาพ สมรส จำนวน ๒๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗ สถานภาพโสด จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔ และ สถานภาพ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙

๑.๔ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุดจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓

๑.๕ อาชีพประจำ จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔ อาชีพว่างงาน จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑

๑.๖ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๙,๙๙๙ บาท จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔ รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖ รายได้

สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๑
ศูนย์บริการสาธารณสุข (ศูนย์ตาปี)
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ด้วยศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ตาปี) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ โดยการให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการ และผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข (ตาปี) กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๕๒๒ คน โดยแบบประเมินจะแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน) ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการรักษาที่โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศจากผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งหมด ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖

๑.๒ อายุ จากผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งหมด ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่ อายุ ๓๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒ อายุ ๑๕ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔ และ อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖

๑.๓ สถานภาพสมรส จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่ สถานภาพ สมรส จำนวน ๒๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗ สถานภาพโสด จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔ และ สถานภาพ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙

๑.๔ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุดจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓

๑.๕ อาชีพประจำ จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔ อาชีพว่างงาน จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑

๑.๖ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๙,๙๙๙ บาท จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔ รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖ รายได้

๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓ และรายได้ ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒

๑.๗ ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ใน อ.เมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน ๕๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ และอยู่ต่างอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการรักษาพยาบาล

๒.๑.๑ ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ และระดับปานกลาง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔

๒.๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการการตรวจรักษาจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ ระดับปานกลาง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔ ระดับน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๑.๓ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ความสะดวกรวดเร็วจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒ ระดับปานกลาง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๑.๔ ระยะเวลาในการรพบแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษาที่มีความเหมาะสมจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ ระดับปานกลาง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔ ระดับน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๑.๕ ระยะเวลาในการรอรับยาที่มีความเหมาะสมจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗ ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒ ระดับมากที่สุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔ ระดับปานกลาง จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘

๒.๑.๖ ระยะเวลาที่แพทย์ทำการรักษา จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ระดับปานกลาง จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ ระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๑.๗ ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗ ระดับปานกลาง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘ และระดับน้อย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑

๒.๑.๘ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจ

ระดับมาก จำนวน ๓๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙ ระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ระดับน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๑.๙ ค่าธรรมเนียม/ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสมจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ระดับมาก จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๒ ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๒.๒ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ระดับปานกลาง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ และระดับน้อย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๒.๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗ ระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙ ระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๒.๓ เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ข้อแนะนำเรื่องต่างๆ เช่นสิทธิการรักษาพยาบาลจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗ ระดับปานกลาง จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ และระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘

๒.๒.๔ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ ระดับปานกลาง จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑ ระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔

๒.๒.๕ แพทย์/พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียด ชัดเจนจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘ ระดับปานกลาง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔

๒.๒.๖ แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษาจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ระดับปานกลาง จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓.๑ สถานที่ตั้งของศูนย์บริการสาธารณสุข(ศูนย์ตาปีชั่วคราว) สะดวกในการเดินทางมารับบริการจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖ ระดับน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๓.๒ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษาจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ ระดับปานกลาง จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓ ระดับน้อย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒ ระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖ และระดับน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖

๒.๓.๔ ความเพียงพอ ของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาลจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ ระดับปานกลาง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒ ระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔

๒.๓.๕ มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอกับความต้องการจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔ ระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙ ระดับปานกลาง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔ ระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๓.๖ การจัดสถานที่ และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙ ระดับปานกลาง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒ ระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๓.๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๒๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ระดับปานกลาง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗ และระดับน้อย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑

๒.๔ ด้านผลการให้บริการรักษา

๒.๔.๑ ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหายหรือ อาการเจ็บป่วย ดีขึ้น)จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ระดับปานกลาง จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒ และระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘

๒.๔.๒ ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒

๒.๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษาจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่มีความพอใจระดับมาก จำนวน ๓๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙ ระดับ มากที่สุด จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ และระดับ น้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖

งานศูนย์บริการสาธารณสุข (ศูนย์ตาปี) ได้สรุปผลการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้มารับ บริการฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และจะนำผลการสำรวจฯ ไปใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์กรต่อไป