

**การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เดือนกุมภาพันธ์ 2568**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 45 คน จากแผนก OPD ANC WCC และทันตกรรม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ เก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ 2568 ผลการประเมิน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ
3. จุดเด่นของการให้บริการ/จุดที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ใช้ค่าสถิติ โดยการนำค่าร้อยละ มาเป็นตัววิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

ระดับ ความพึงพอใจ มากที่สุด	5 คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ มาก	4 คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ ปานกลาง	3 คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ น้อย	2 คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ ดังนี้

ต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ร้อยละ 50 - 59 หมายถึง	มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
ร้อยละ 60 - 69 หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ 70 - 79 หมายถึง	มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก
ร้อยละ 80 - 89 หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ 90 - 100 หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลในตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.22 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.67 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.33

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	17	37.78
หญิง	28	62.22
รวม	45	100.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	1	2.22
16 - 20 ปี	1	2.22
21 - 25 ปี	4	8.89
26 - 30 ปี	12	26.67
31 - 35 ปี	5	11.11
36 - 40 ปี	4	8.89
41 - 45 ปี	2	4.44
46 - 50 ปี	4	8.89
50 ปีขึ้นไป	12	26.67
รวม	45	100.00
การศึกษา		
ไม่ได้เรียน	1	2.22
ประถมศึกษา	8	17.79
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	20.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	11.11
อนุปริญญา/ปวส.	1	2.22
ปริญญาตรี	15	33.33
ปริญญาโทขึ้นไป	6	13.33
รวม	45	100.00

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ตารางที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนรายที่ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1	มีการสื่อสารขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	28	14	2	1	0	4.53	90.67
2	ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	19	20	5	1	0	4.27	85.33
3	มีวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	18	20	6	1	0	4.22	84.44
4	การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความเหมาะสม	27	13	5	0	0	4.49	89.78
							4.38	87.56
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี	36	6	3	0	0	4.73	94.67
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	34	7	3	1	0	4.64	92.89
7	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา/ความต้องการของท่าน	31	11	3	0	0	4.62	92.44
							4.67	93.33
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
8	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	23	19	3	0	0	4.44	88.89
9	สถานที่จอดรถเพียงพอ	26	17	2	0	0	4.53	90.67
10	จำนวนที่นั่งผู้รับบริการเพียงพอ	27	16	2	0	0	4.56	91.11
11	ห้องน้ำสะอาด	18	24	3	0	0	4.33	86.67
12	มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	20	18	7	0	0	4.29	85.78
13	มีจุดทิ้งขยะเพียงพอ	17	20	8	0	0	4.20	84.00
14	มีความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ ป้ายบริการประชาสัมพันธ์	24	18	3	0	0	4.47	89.33
							4.40	88.06
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
15	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน	31	11	3	0	0	4.62	92.44
16	ท่านพึงพอใจต่อผลการดูแลรักษาพยาบาล	30	11	4	0	0	4.58	91.56
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ	30	13	2	0	0	4.62	92.44
18	มีสื่อ/เอกสารให้ความรู้เหมาะสม เพียงพอ	27	12	6	0	0	4.47	89.33
							4.57	91.44
ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล								
19	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน - หลัง	29	14	2	0	0	4.60	92.00
20	ท่านได้รับบริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	30	14	1	0	0	4.64	92.89
21	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับการรักษาพยาบาล	31	11	3	0	0	4.62	92.44
22	ท่านได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน	34	10	1	0	0	4.73	94.67
							4.65	93.00

สรุปความพึงพอใจรายด้านและภาพรวม

	ความพึงพอใจแต่ละด้าน	ผลคะแนนความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	87.56	มาก
2	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.67	93.33	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	88.06	มาก
4	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.57	91.44	มากที่สุด
5	ความพึงพอใจต่อจริยธรรม ธรรมภิบาล	4.65	93.00	มากที่สุด
	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการ	4.53	90.68	มากที่สุด

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 ครั้งที่ 2 เดือนกุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 5 ด้าน ผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.68 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.56 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.06 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.44 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงานหรือเหตุการณ์ที่ท่านพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

1. หมอ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้ความรู้และอธิบายเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่ใจเย็น พุดเพราะ บริการดี รวดเร็ว ไม่รอนาน สะดวก
3. เจ้าหน้าที่คลินิกแม่และเด็ก บริการดี เป็นกันเอง อธิบายดี
4. หมอพูดจาดีมาก ให้อาหารคำแนะนำดีมาก พึงพอใจกับการให้บริการมาก
5. ที่จอดรถเยอะ คนน้อย รวดเร็วทันใจ สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด
6. ไม่เสียเวลาในการรอรับบริการ/ระยะเวลารอคอยไม่นาน
7. เจ้าหน้าที่อธิบายดี มีจิตบริการแก่ผู้ป่วยทุกคน
8. มีการนัดคิวที่แน่นอน ลดการรอคอย ขั้นตอนเป็นมาตรฐาน การให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ให้

ความรู้ชัดเจน บริการดี ดีมาก

9. ทันตแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี เข้าใจและใส่ใจบริการดีมาก
10. คนไข้มาใช้บริการไม่หนาแน่น ทำให้มีพื้นที่ว่างเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ
11. รับฟังปัญหาและพร้อมที่จะแก้ไข

จุดที่ควรปรับปรุงหรือเหตุการณ์ที่ท่านไม่พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

1. อยากให้มีทิชชูในห้องน้ำ
2. เพิ่มหมอรักษา หมอน้อย
3. เวลาให้คำปรึกษาของแพทย์น้อยไป หมอรีบตรวจเกินไป
4. เครื่องมือ อุปกรณ์ อาจยังไม่เพียงพอกับจำนวนคนใช้บริการ ทำให้มีการรอคิวบริการค่อนข้างนาน

ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง

1. แพทย์ควรให้คำแนะนำอย่างรอบด้านนอกเหนือจากผล จากการตรวจสุขภาพโดยตรง
2. เผยแพร่และให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง
3. เข้าใจว่าหมอน้อย วันไหนเจอหมอที่ดีก็โชคดีไป