

## การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน 70 คน จากแผนก OPD ANC WCC และทันตกรรม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ เก็บข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน 2567 - ธันวาคม 2567 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 62.86 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี และ 31 - 35 ปี ร้อยละ 17.14 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.00

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

| ข้อมูลส่วนบุคคล           | จำนวน     | ร้อยละ        |
|---------------------------|-----------|---------------|
| <b>เพศ</b>                |           |               |
| ชาย                       | 26        | 37.14         |
| หญิง                      | 44        | 62.86         |
| <b>รวม</b>                | <b>70</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>               |           |               |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี | 6         | 8.57          |
| 16 - 20 ปี                | 2         | 2.86          |
| 21 - 25 ปี                | 12        | 17.14         |
| 26 - 30 ปี                | 10        | 14.29         |
| 31 - 35 ปี                | 12        | 17.14         |
| 36 - 40 ปี                | 8         | 11.43         |
| 41 - 45 ปี                | 2         | 2.86          |
| 46 - 50 ปี                | 8         | 11.43         |
| 50 ปีขึ้นไป               | 10        | 14.29         |
| <b>รวม</b>                | <b>70</b> | <b>100.00</b> |
| <b>การศึกษา</b>           |           |               |
| ไม่ได้เรียน               | 4         | 5.71          |
| ประถมศึกษา                | 6         | 8.57          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น          | 8         | 11.43         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.    | 20        | 28.57         |
| อนุปริญญา/ปวส.            | 0         | 0.00          |
| ปริญญาตรี                 | 28        | 40.00         |
| ปริญญาโทขึ้นไป            | 4         | 5.71          |
| <b>รวม</b>                | <b>70</b> | <b>100</b>    |

## 2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ตารางที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

| ข้อ                               | ประเด็นความพึงพอใจ                                      | จำนวนรายที่ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|---------|------|------------|------------------|--------|
|                                   |                                                         | มากที่สุด                   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |                  |        |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ |                                                         |                             |     |         |      |            |                  |        |
| 1                                 | มีการสื่อสารขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน              | 44                          | 26  | 0       | 0    | 0          | 4.63             | 92.57  |
| 2                                 | ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม               | 28                          | 34  | 8       | 0    | 0          | 4.29             | 85.71  |
| 3                                 | มีวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ         | 36                          | 30  | 4       | 0    | 0          | 4.46             | 89.14  |
| 4                                 | การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความเหมาะสม                | 36                          | 28  | 6       | 0    | 0          | 4.43             | 88.57  |
|                                   |                                                         |                             |     |         |      |            | 4.45             | 89.00  |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       |                                                         |                             |     |         |      |            |                  |        |
| 5                                 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี                                 | 54                          | 16  | 0       | 0    | 0          | 4.77             | 95.43  |
| 6                                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น                | 50                          | 20  | 0       | 0    | 0          | 4.71             | 94.29  |
| 7                                 | เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา/ความต้องการของท่าน               | 54                          | 16  | 0       | 0    | 0          | 4.77             | 95.43  |
|                                   |                                                         |                             |     |         |      |            | 4.75             | 95.05  |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            |                                                         |                             |     |         |      |            |                  |        |
| 8                                 | สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                       | 56                          | 12  | 2       | 0    | 0          | 4.77             | 95.43  |
| 9                                 | สถานที่จอดรถเพียงพอ                                     | 58                          | 12  | 0       | 0    | 0          | 4.83             | 96.57  |
| 10                                | จำนวนที่นั่งผู้รับบริการเพียงพอ                         | 54                          | 16  | 0       | 0    | 0          | 4.77             | 95.43  |
| 11                                | ห้องน้ำสะอาด                                            | 48                          | 18  | 4       | 0    | 0          | 4.63             | 92.57  |
| 12                                | มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ                               | 42                          | 22  | 4       | 0    | 2          | 4.46             | 89.14  |
| 13                                | มีจุดทิ้งขยะเพียงพอ                                     | 40                          | 24  | 6       | 0    | 0          | 4.49             | 89.71  |
| 14                                | มีความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ ป้ายบริการประชาสัมพันธ์ | 48                          | 18  | 2       | 2    | 0          | 4.60             | 92.00  |
|                                   |                                                         |                             |     |         |      |            | 4.65             | 92.98  |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ            |                                                         |                             |     |         |      |            |                  |        |
| 15                                | เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน                       | 56                          | 14  | 0       | 0    | 0          | 4.80             | 96.00  |
| 16                                | ท่านพึงพอใจต่อผลการดูแลรักษาพยาบาล                      | 56                          | 12  | 2       | 0    | 0          | 4.77             | 95.43  |
| 17                                | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ              | 52                          | 18  | 0       | 0    | 0          | 4.74             | 94.86  |
| 18                                | มีสื่อ/เอกสารให้ความรู้เหมาะสม เพียงพอ                  | 52                          | 14  | 4       | 0    | 0          | 4.69             | 93.71  |
|                                   |                                                         |                             |     |         |      |            | 4.75             | 95.00  |
| ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล           |                                                         |                             |     |         |      |            |                  |        |
| 19                                | ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อน - หลัง                  | 60                          | 8   | 2       | 0    | 0          | 4.83             | 96.57  |
| 20                                | ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ     | 62                          | 8   | 0       | 0    | 0          | 4.89             | 97.71  |
| 21                                | ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับการรักษาพยาบาล            | 58                          | 12  | 0       | 0    | 0          | 4.83             | 96.57  |
| 22                                | ท่านได้รับการบริการด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน     | 62                          | 8   | 0       | 0    | 0          | 4.89             | 97.71  |
|                                   |                                                         |                             |     |         |      |            | 4.86             | 97.14  |

## สรุปความพึงพอใจรายด้านและภาพรวม

|   | ความพึงพอใจแต่ละด้าน                             | ผลคะแนนความพึงพอใจ |              |                  |
|---|--------------------------------------------------|--------------------|--------------|------------------|
|   |                                                  | ค่าเฉลี่ย          | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
| 1 | ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ      | 4.48               | 89.00        | มาก              |
| 2 | ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | 4.75               | 95.05        | มากที่สุด        |
| 3 | ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                 | 4.65               | 92.98        | มากที่สุด        |
| 4 | ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ                 | 4.75               | 95.00        | มากที่สุด        |
| 5 | ความพึงพอใจต่อจริยธรรม ธรรมภิบาล                 | 4.86               | 97.14        | มากที่สุด        |
|   | <b>ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการ</b>           | <b>4.68</b>        | <b>93.66</b> | <b>มากที่สุด</b> |

## สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 ครั้งที่ 1 (เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2567) จำนวน 5 ด้าน ผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.66 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.05 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.98 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
 ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.14 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

## จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงานหรือเหตุการณ์ที่ท่านพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ
2. สะอาด สะดวก รวดเร็ว ให้คำปรึกษาที่ดี และรักษาที่ดี คุณหมอและพยาบาลใจดี
3. คนใช้น้อย ไม่ต้องรอนาน
4. บริการดี ชัดเจน บริการดีเยี่ยม
5. ป้ายบ่งบอกจุดบริการอย่างชัดเจน
6. บริการรักษาดีมาก
7. พึงพอใจทุกการบริการ
8. พยาบาลตามจุดต่างๆ มีอัธยาศัยดี คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ
9. การรอเข้ารับบริการเป็นระบบ มีการจัดสรรคิวที่ดี ทำให้ไม่เกิดความล่าช้าในการรอ
10. รปภ.ที่โบกรถ อำนวยความสะดวกรถเข้าออกดี ป้องกันและช่วยลดยุบัติเหตุได้
11. มารับบริการที่แผนกทันตกรรม คุณหมอทำให้หลายอย่างมาก มาแล้วคุ้มมาก
12. ที่จอดรถกว้างขวาง

### จุดที่ควรปรับปรุงหรือเหตุการณ์ที่ท่านไม่พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

1. ควรปรับปรุงห้องน้ำ
2. การให้บริการของบางท่านอาจจะขาดความยิ้มแย้ม หรือแสดงออกความรู้สึกที่อยากให้บริการน้อยไปหน่อย เช่น สีหน้า และอารมณ์ ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ และขาดความมั่นใจในการรับการดูแล แต่ก็อาศัยความเข้าใจว่าทุกท่านมีภาระ แต่ถ้าหากปรับปรุงได้ จะทำให้การใช้บริการเป็นที่น่าสนใจอย่างมากที่สุด
3. ไม่มีน้ำให้ดื่ม

### ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง

1. ควรใช้ระบบ Paperless ลดการใช้ OPD CARD
2. ขอชื่นชมเรื่องการจัดสรรเวลาการให้บริการ ขอให้รักษามาตรฐานที่ดีต่อไป
3. ควรมีจุดน้ำดื่มหลายจุดให้กับผู้รับบริการ