

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาล ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน 42 คน จากแผนก OPD ANC WCC และทันตกรรม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ เก็บข้อมูลในเดือน ธันวาคม 2568 ผลการประเมินจะนำเสนอใน 3 ส่วน ดังนี้

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

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ใช้ค่าสถิติโดยการนำค่าร้อยละ มาเป็นตัววิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ตามเกณฑ์นี้

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 59.52 ส่วนมากมีอายุช่วง 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.71 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.95

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	17	40.48
หญิง	25	59.52
รวม	42	100.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	0	0.00
16 – 20 ปี	0	0.00
21 – 25 ปี	6	14.29
26 – 30 ปี	7	16.67
31 – 35 ปี	5	11.91
36 – 40 ปี	4	9.52
41 – 45 ปี	5	11.90
46 – 50 ปี	0	0.00
50 ปีขึ้นไป	15	35.71
รวม	42	100.00
การศึกษา		
ไม่ได้เรียน	0	0.00
ประถมศึกษา	4	9.52
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	16.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	19.05
อนุปริญญา/ปวส.	4	9.52
ปริญญาตรี	13	30.95
ปริญญาโทขึ้นไป	6	14.29
รวม	42	100.00

2.แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ตารางที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนรายที่ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1	มีการสื่อสารขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	25	15	2	0	0	4.55	90.95
2	ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	25	15	2	0	0	4.55	90.95
3	มีวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	21	13	7	1	0	4.29	85.71
4	การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความเหมาะสม	22	14	6	0	0	4.38	87.62
							4.44	88.81
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี	31	10	1	0	0	4.71	94.29
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	30	12	0	0	0	4.71	94.29
7	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา/ความต้องการของท่าน	26	16	0	0	0	4.62	92.38
							4.68	93.65
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
8	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	28	12	2	0	0	4.62	92.38
9	สถานที่จอดรถเพียงพอ	30	10	2	0	0	4.67	93.33
10	จำนวนที่นั่งผู้รับบริการเพียงพอ	23	14	5	0	0	4.43	88.57
11	ห้องน้ำสะอาด	23	12	6	1	0	4.36	87.14
12	มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	18	11	13	0	0	4.12	82.38
13	มีจุดทิ้งขยะเพียงพอ	17	14	10	1	0	4.12	82.38
14	มีความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ ป้ายบริการประชาสัมพันธ์	23	14	5	0	0	4.43	88.57
							4.39	87.82
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
15	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน	29	12	1	0	0	4.67	93.33
16	ท่านพึงพอใจต่อผลการดูแลรักษาพยาบาล	29	12	1	0	0	4.67	93.33
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ	27	14	1	0	0	4.62	92.38
18	มีสื่อ/เอกสารให้ความรู้เหมาะสม เพียงพอ	24	13	5	0	0	4.45	89.05
							4.60	92.02
ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล								
19	ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อน - หลัง	31	10	1	0	0	4.71	94.29
20	ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	31	11	0	0	0	4.74	94.76
21	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับการรักษาพยาบาล	28	10	4	0	0	4.57	91.43
22	ท่านได้รับการบริการด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน	33	9	0	0	0	4.79	95.71
							4.70	94.05

สรุปความพึงพอใจรายด้านและภาพรวม

	ความพึงพอใจแต่ละด้าน	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	88.81
2	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.68	93.65
3	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	87.82
4	ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	4.60	92.02
5	ความพึงพอใจต่อจริยธรรม ธรรมภิบาล	4.70	94.05
	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการ	4.53	90.69

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาล ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2569 ครั้งที่ 1 ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.05 รองลงมา เป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 หรือร้อยละ 93.65 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 หรือร้อยละ 87.82 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.69

จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงานหรือเหตุการณ์ที่ท่านพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

1. คนไม่มากเกินไป ไม่แออัด สถานที่โปร่ง สะอาด สบายดีมาก
2. ให้คำแนะนำดีเยี่ยม ใสใจ
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีการเรียงลำดับก่อน-หลัง
4. สะดวก ใกล้บ้าน คิวไม่เยอะ
5. บริการดีมาก รวดเร็ว ไม่รอคิวนาน มีน้ำใจ สุภาพ โปร่งใส
6. หอมใจดีมาก ๆ เจ้าหน้าที่บริการดีมากเช่นกัน
7. พยาบาลแนะนำดี อธิบายดี พยาบาลให้การดูแลสนใจปัญหาต่างๆของผู้ป่วย
8. การบริการดี พูดไพเราะ แนะนำดีมาก สถานที่สะอาด
9. ความตั้งใจในการให้บริการดี เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ขณะตรวจรับบริการ
10. ห้องบัตรมีจิตบริการดี
11. แม่บ้านรีบทำความสะอาดตอนเช้า
12. พยาบาลติดตามช่วยประเมินผลการใช้บริการ
13. เจ้าหน้าที่ทุกท่านยิ้มแย้ม ให้บริการดี
14. คุณหมอและเจ้าหน้าที่มีความรู้ อธิบายเข้าใจและชัดเจน พูดจาสุภาพ รักษาและบริการได้ถูกต้อง ใช้เวลาเหมาะสม ไม่ต้องรอนาน

จุดที่ควรปรับปรุงหรือเหตุการณ์ที่ท่านไม่พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

1. ที่นั่งน้อย
2. การโทรติดต่อล่วงหน้าทางโทรศัพท์ รอสายนาน
3. ที่นั่งคอยญาติที่มากับผู้ป่วยอยู่ไกลจากห้องผู้ป่วย
4. ทางขึ้นไม่มีราวจับสำหรับผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง

1. ควรเพิ่มที่นั่ง
2. ดีมากๆในทุกๆด้าน