สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (หนองบัว)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปี พ.ศ. 2565

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (หนองบัว) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 50 คน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

1.1 เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 และไม่ระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	14.0
หญิง	42	84.0
ไม่ระบุ	1	2.0
รวม	**50**	**100**

1.2 อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือช่วงอายุ 41 – 50 และช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอายุต่ำกว่า 20 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	2.0
31 – 40 ปี	3	6.0
41 – 50 ปี	13	26.0
51 – 60 ปี	13	26.0
มากกว่า 60 ปี	20	40.0
รวม	**50**	**100**

1.3 การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ประถมศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	13	26.0
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	17	34.0
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	10	20.0
ปริญญาตรี	8	16.0
ไม่ระบุ	2	4.0
รวม	**50**	**100**

1.4 อาชีพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่า ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 อาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อาชีพเกษตรกร จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 8.0 อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	1	4.0
ค้าขาย	22	44.0
รับจ้าง	16	32.0
เกษตรกร	4	8.0
อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ	5	10.0
รวม	**50**	**100**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมิน	ดีมาก		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	11	22.0	31	62.0	7	14.0	1	2.0	-	-
1.2 ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	10	20.0	35	70.0	3	6.0	2	4.0	-	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ	21	42.0	28	56.0	1	2.0	-	-	-	-
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	13	26.0	34	68.0	3	6.0	-	-	-	-
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	13	26.0	34	68.0	3	6.0	-	-	-	-
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
3.1 มีการจัดสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ เหมาะสม	9	18.0	36	72.0	5	10.0	-	-	-	-
3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	10	20.0	29	58.0	10	20.0	1	2.0	-	-
3.3 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	11	22.0	33	66.0	5	10.0	1	2.0	-	-
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
4.1 การรับบริการตรงตามความต้องการ	10	20.0	36	72.0	4	8.0	-	-	-	-
4.2 ความพึงพอใจรวมต่อด้านคุณภาพการให้บริการ	8	16.0	35	70.0	6	12.0	1	2.0	-	-

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ระดับมากขึ้นไปเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0
- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ได้บริการ** ระดับมากขึ้นไป เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ระดับมากขึ้นไป เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- มีการจัดสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอเหมาะสม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0
- ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0
- ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อ **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ระดับมากขึ้นไป เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- การรับบริการตรงตามความต้องการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0
- ความพึงพอใจรวมต่อด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มี

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ