

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
(ระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม พ.ศ. 2562)

ตามที่กลุ่มงานแพทย์แผนไทยฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2562 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 10 คน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	0	0
หญิง	10	100
รวม	10	100

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20-40 ปี	5	50.00
41-60 ปี	4	40.00
60 ปีขึ้นไป	0	0
ไม่ตอบ	1	10.00
รวม	10	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 อันดับที่2 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอันดับที่3 ไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 10.00

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการให้บริการต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย จำแนกตามประเด็นคำถาม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
1.	มีความสะดวก รวดเร็ว	9	1				98.00	มากที่สุด	
2.	ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	9	1				98.00	มากที่สุด	

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
	3.ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	9	1				98.00	มากที่สุด	
	4.การแต่งกายเหมาะสม	9	1				98.00	มากที่สุด	
	5.เอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมให้บริการ	9	1				98.00	มากที่สุด	
	6.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	8	2				96.00	มากที่สุด	
ด้านอาคาร สถานที่									
	7.สถานที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก	8	2				96.00	มากที่สุด	
	8.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	8	2				96.00	มากที่สุด	
	9.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	8	2				96.00	มากที่สุด	
	10.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	9	1				98.00	มากที่สุด	
	รวม	86	14				86.00	มากที่สุด	

((ค่ามากที่สุด*5)+(มาก*4))*100/คะแนนเต็มทั้งหมด

ความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2.1 โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 0- 50.00

ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 51.00 - 60.00

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 61.00- 70.00

ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 71.00 - 80.00

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 81.00- 100.00

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 0- 50.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 51.00 - 60.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 61.00- 70.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 71.00 - 80.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 81.00- 100.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ 2.1 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยรวมครั้งนี้ เป็น 86.00 อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด
