

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
(ระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน พ.ศ. 2566)**

ตามที่กลุ่มงานแพทย์แผนไทยฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2566 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 11 คน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	3	27.27
หญิง	8	72.73
รวม	11	100

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20-40 ปี	1	9.09
41-60 ปี	6	54.55
60 ปีขึ้นไป	4	36.36
ไม่ตอบ	0	0.00
รวม	11	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 40-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.55 อันดับที่ 2 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.36 และอันดับที่ 3 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.09

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	2				53	96.36	มากที่สุด
2.	ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	10	1				54	98.18	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
3.	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	10	1				54	98.18	มากที่สุด
4.	การแต่งกายเหมาะสม	10	1				54	98.18	มากที่สุด
5.	เอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมให้บริการ	10	1				54	98.18	มากที่สุด
6.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	11	0				55	100.00	มากที่สุด
ด้านอาคาร สถานที่									
7.	สถานที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก	10	1				54	98.18	มากที่สุด
8.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	9	2				53	96.36	มากที่สุด
9.	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	10	1				54	98.18	มากที่สุด
10.	ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	11	0				55	100.00	มากที่สุด
รวม								98.18	มากที่สุด

$((\text{ค่ามากที่สุด} \times 5) + (\text{ค่า} \times 4)) \times 100 / \text{คะแนนเต็มทั้งหมด}$

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 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย
รวมครั้งนี้ เป็น 98.18 อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับ มากที่สุด**
