

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย**  
**สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา**  
**(ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562)**

\*\*\*\*\*

ตามที่กลุ่มงานแพทย์แผนไทยฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2562 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ**

| เพศ  | จำนวนผู้ตอบ(คน) | ร้อยละ |
|------|-----------------|--------|
| ชาย  | 1               | 12.5   |
| หญิง | 7               | 87.5   |
| รวม  | 8               | 100    |

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

**ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ**

| อายุ          | จำนวนผู้ตอบ(คน) | ร้อยละ |
|---------------|-----------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 0               | 0      |
| 20-40 ปี      | 1               | 12.5   |
| 41-60 ปี      | 5               | 62.5   |
| 60 ปีขึ้นไป   | 2               | 25.00  |
| ไม่ตอบ        | 0               | 0      |
| รวม           | 8               | 100.00 |

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41.60 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.5 อันดับที่2 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอันดับที่3 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5

**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) |       |           |                  |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b> |                                  |                     |         |            |          |                |       |           |                  |
| 1.                                       | มีความสะดวก รวดเร็ว              | 5                   | 3       |            |          |                | 46.25 | น้อย      |                  |
| 2.                                       | ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว | 4                   | 3       |            |          | 1              | 41.25 | น้อย      |                  |

| ข้อ                                | ประเด็นคำถาม                          | ความพึงพอใจ(ร้อยละ) |           |            |          |                | รวม          | ค่าเฉลี่ย      | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|-----------|------------|----------|----------------|--------------|----------------|------------------|
|                                    |                                       | มากที่สุด (5)       | มาก (4)   | ปานกลาง(3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |              |                |                  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> |                                       |                     |           |            |          |                |              |                |                  |
|                                    | 3.ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง   | 7                   | 1         |            |          |                | 48.75        | น้อย           |                  |
|                                    | 4.การแต่งกายเหมาะสม                   | 7                   | 1         |            |          |                | 48.75        | น้อย           |                  |
|                                    | 5.เอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมให้บริการ | 7                   | 1         |            |          |                | 48.75        | น้อย           |                  |
|                                    | 6.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ  | 6                   | 2         |            |          |                | 47.50        | น้อย           |                  |
| <b>ด้านอาคาร สถานที่</b>           |                                       |                     |           |            |          |                |              |                |                  |
|                                    | 7.สถานที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก     | 5                   | 3         |            |          |                | 46.25        | น้อย           |                  |
|                                    | 8.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ         | 4                   | 3         | 1          |          |                | 41.25        | น้อย           |                  |
|                                    | 9.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม           | 4                   | 4         |            |          |                | 41.25        | น้อย           |                  |
|                                    | 10.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม        | 4                   | 4         |            |          |                | 41.25        | น้อย           |                  |
|                                    | <b>รวม</b>                            | <b>53</b>           | <b>25</b> | <b>1</b>   |          | <b>1</b>       | <b>66.25</b> | <b>ปานกลาง</b> |                  |

((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 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย

รวมครั้งนี้ เป็น 66.25 อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง

\*\*\*\*\*