

# โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท U27  
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ <u>สำนักอนามัย</u> (ศูนย์บริการสาธารณสุข)		ไม่เคยใช้บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.2	ท่านได้รับบริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ถูกกีดคิว		1	2	3	4	5	6	
1.3	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีอัธยาศัยดี สุภาพ		1	2	3	4	5	6	
1.4	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ		1	2	3	4	5	6	
1.5	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขสามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้		1	2	3	4	5	6	
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website) เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (LINE) ของ ศูนย์บริการสาธารณสุข ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website) เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (LINE) ของ ศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นปัจจุบันและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ		1	2	3	4	5	6	
1.10	ศูนย์บริการสาธารณสุข สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		1	2	3	4	5	6	
1.11	ห้องน้ำสะอาด		1	2	3	4	5	6	
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง		1	2	3	4	5	6	
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.14	การให้บริการตรวจรักษาของแพทย์		1	2	3	4	5	6	
1.15	การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาล		1	2	3	4	5	6	
1.16	ท่านพึงพอใจกับการรักษาในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.17	การให้ความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ประชาชน		1	2	3	4	5	6	
1.18	สื่อหรือเอกสารในการให้ความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ประชาชน เพียงพอกับความต้องการ		1	2	3	4	5	6	

U27 ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักอนามัย (ศูนย์บริการสาธารณสุข)		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ค่อนข้างน้อย 3	ค่อนข้างมาก 4	มาก 5	มากที่สุด 6	
1.19	การส่งเสริมสุขภาพ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ		1	2	3	4	5	6	
1.20	การรับบริการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ เช่น ฝากครรภ์ วางแผนครอบครัว และคลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี		1	2	3	4	5	6	
1.21	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ท่านมีต่อศูนย์บริการสาธารณสุข		1	2	3	4	5	6	

## ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ  ชาย (1)  หญิง (2)

2.2 อายุ ..... ปี

2.3 ระดับการศึกษาสูงสุด  ไม่ได้ศึกษา (1)  ประถมศึกษา (2)  
 มัธยมศึกษาตอนต้น (3)  มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4)  ปวส. / อนุปริญญา (5)  
 ปริญญาตรี (6)  สูงกว่าปริญญาตรี (7)

2.4 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)  
ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) นักเรียน/นักศึกษา (5)  
วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (6) เกษียณ/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8)  
รับจ้างทั่วไป (9) เกษตรกร (10)

2.5 ท่านมาติดต่อ สำนักอนามัย ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับส่วนราชการใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว)  
 หน่วยบริการทางการแพทย์ กทม.1 (1)  หน่วยบริการทางการแพทย์ กทม.2 (2)

ศูนย์บริการสาธารณสุข..... (3)

2.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี

1 ครั้ง (1)  2-5 ครั้ง (2)  6-12 ครั้ง (3)  มากกว่า 12 ครั้ง (4)

2.7 หมายเลขโทรศัพท์..... ท่านอนุญาตให้นักวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

โทรไปสัมภาษณ์ท่านโดยละเอียด เพื่อนำความเห็นของท่านมาให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครปรับปรุงการให้บริการ

## ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....