



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครราชสีมา



น.ร.ร.ร.ร.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานวิชาการและแผนงาน สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โทร.๑๖๒๗

ที่ นม ๕๒๐๐๓/๗๖๗๘

วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เรื่องเดิม กลุ่มงานวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ ของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครนครราชสีมา นั้น

ข้อเท็จจริง บัดนี้กลุ่มงานวิชาการและแผนงาน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา จำนวน ๕ แห่ง และศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว เอกสารเรียนมาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา เห็นควรให้กลุ่มงานวิชาการและแผนงาน จัดทำสรุปรูปแบบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจฯ มอบให้ศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง ๕ แห่ง และศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางกอบแก้ว ไทยมะณี)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

รท.หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและแผนงาน

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นางอริษา รุมพล)

ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เรียน นายเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นายพงษ์เลิศ สุกทรวณิชย์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครนครราชสีมา

(นายสันติ เกิดไมไฟ)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาล

20 พ.ย. 2562

๕๓๘๓

บทสรุป
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา ทั้ง 5 แห่ง ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกสอบถามผู้ป่วยหรือญาติที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ดังนี้

1. ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)			
- งานบริการตรวจโรคทั่วไป	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	360	คน
- งานบริการทันตกรรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	360	คน
- งานบริการทางจักษุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	369	คน
2. ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	350	คน
3. ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	361	คน
4. ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	368	คน
5. ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	360	คน
6. ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	360	คน

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2561 - เดือนกันยายน 2562 โดยศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา สอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยหรือญาติที่มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยกลุ่มงานวิชาการและแผนงาน โดยการวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ เช่น วิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย จำแนกตามงาน วิทยานและรายชื่อ

3. สรุปผลการประมวลผลความพึงพอใจ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา ดังนี้

3.1 ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)

ด้านการบริการตรวจโรคทั่วไป ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

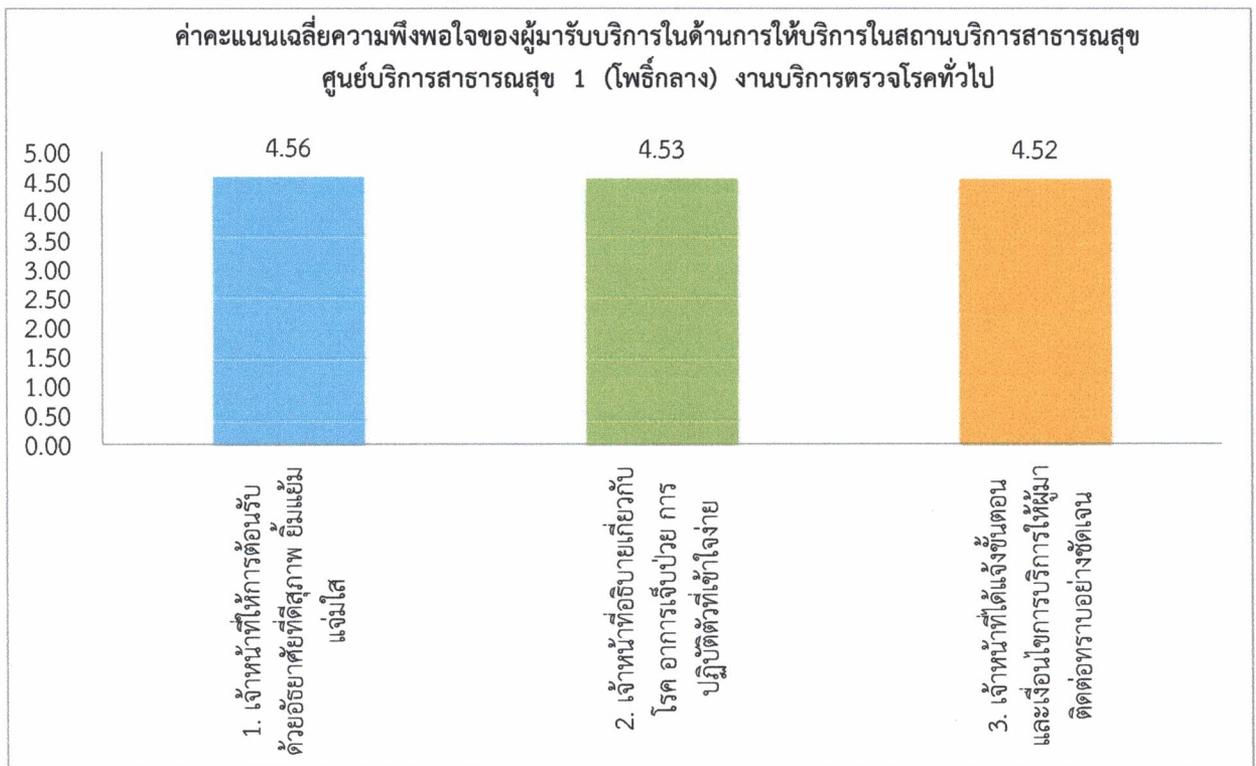
จำนวน 360 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.56 และเพศชายร้อยละ 29.44
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.06 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี ร้อยละ 21.11
3. ด้านการประกอบอาชีพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.89 รองลงมาคือประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 27.22
4. ด้านการศึกษา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.33
5. ด้านสถานภาพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 58.89 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 26.94

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
ด้านการบริการตรวจโรคทั่วไป

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.48** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52



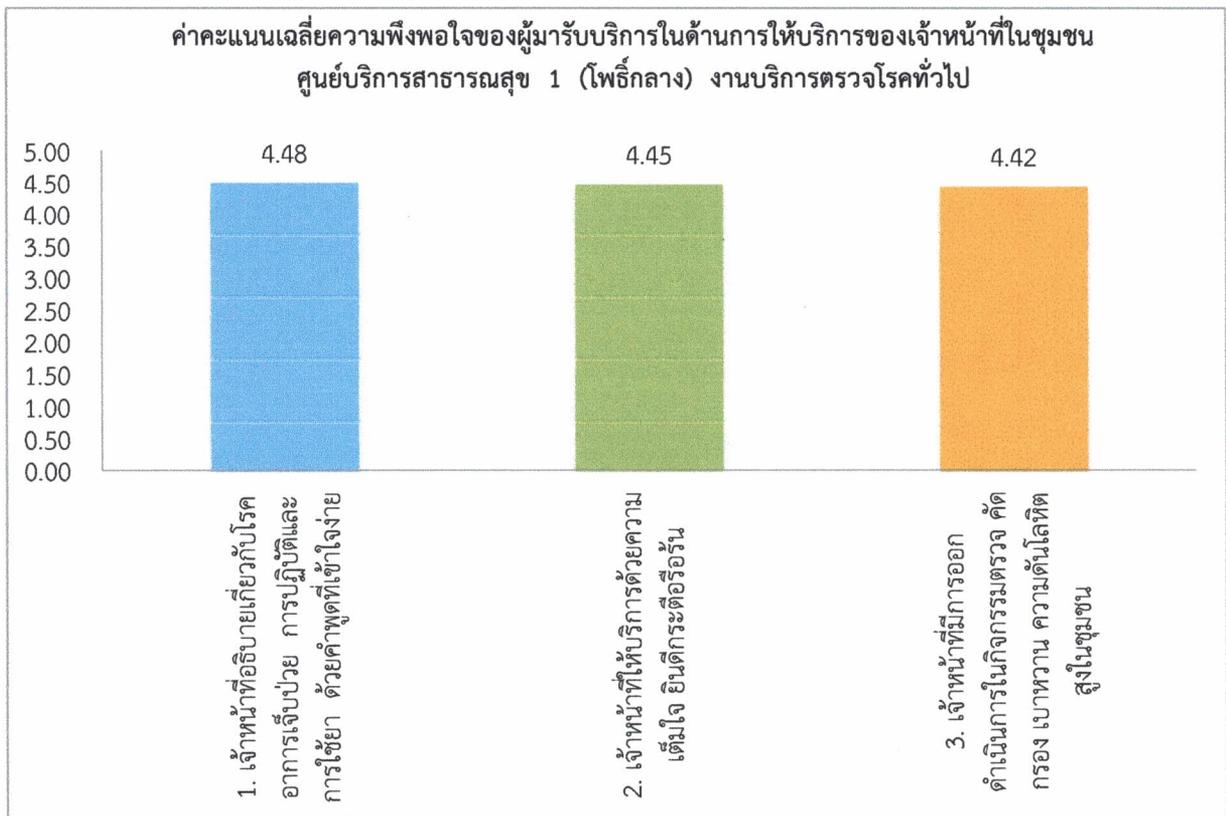
ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) การบริการตรวจโรคทั่วไป

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมาก** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.39** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คือ

- การให้บริการในสถานบริการสาธารณสุข **ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก** ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา

- การออกให้บริการของเจ้าหน้าที่ในชุมชน **ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก** ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

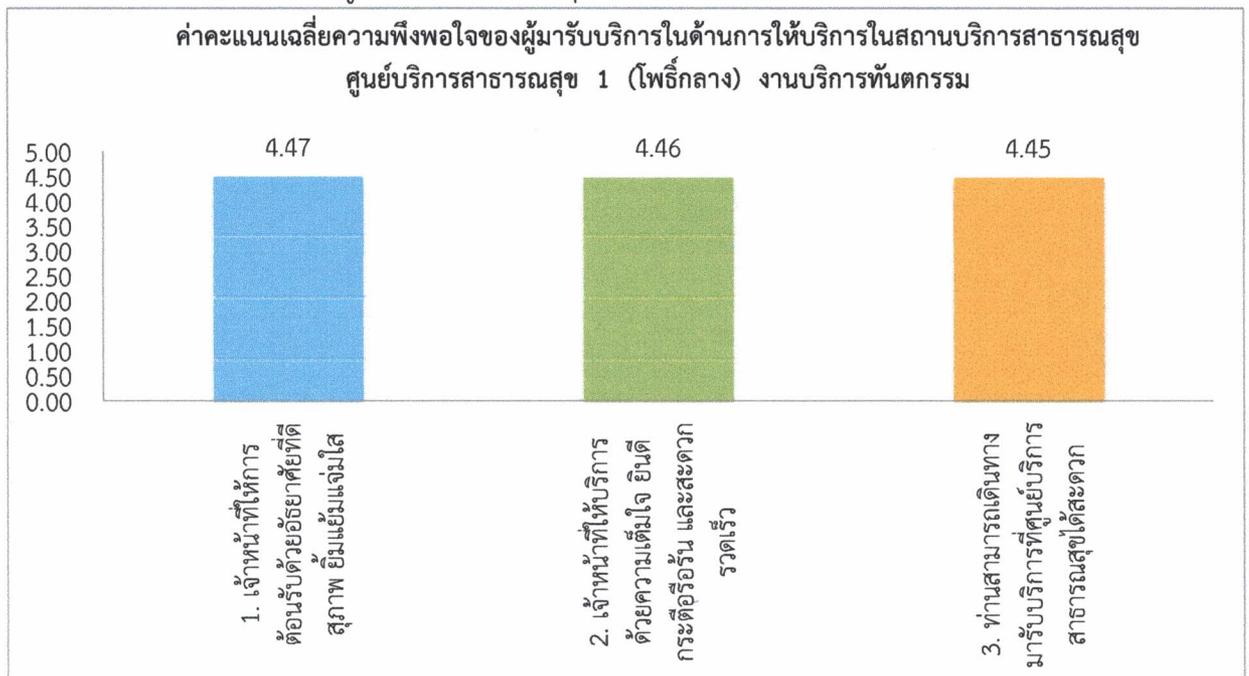
ด้านงานบริการทันตกรรม ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.89 และเพศชายร้อยละ 41.11
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี ร้อยละ 19.72
3. ด้านการประกอบอาชีพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.83 รองลงมาคือประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 33.89
4. ด้านการศึกษา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.56 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.44
5. ด้านสถานภาพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 26.94

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบริการทันตกรรม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.41** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านที่ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คือ

- การให้บริการในสถานบริการสาธารณสุข ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา

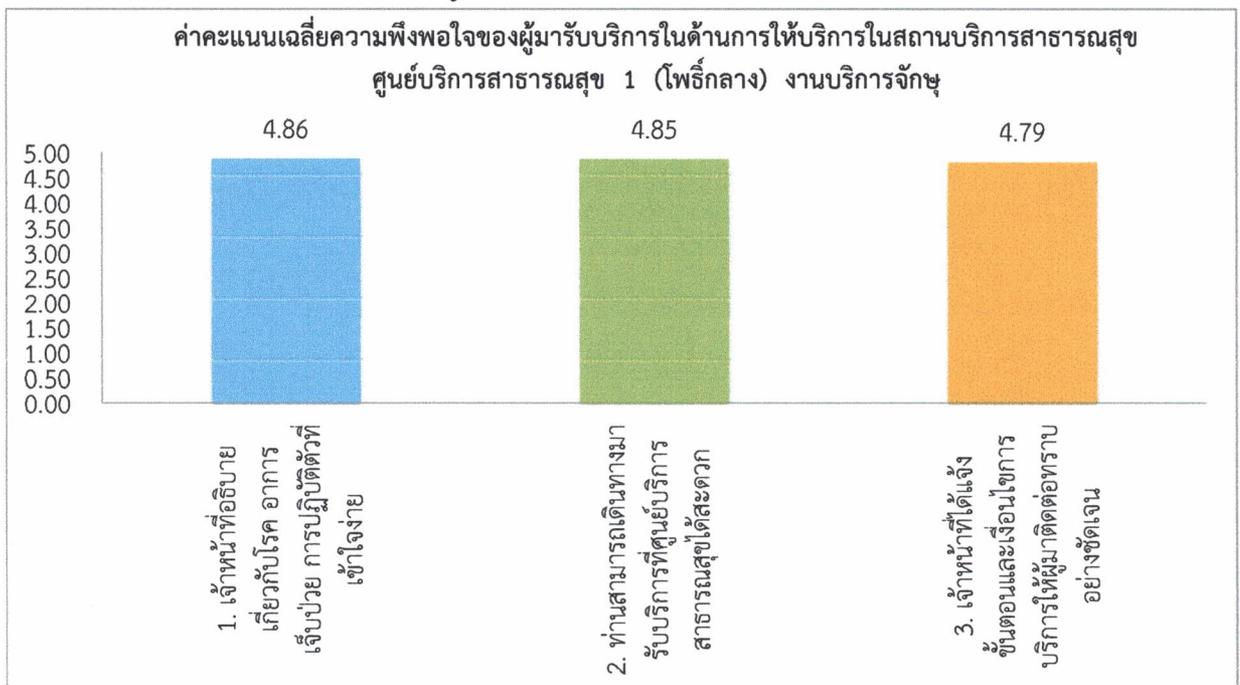
ด้านงานบริการด้านจักษุ ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.91 และเพศชายร้อยละ 43.09
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.91 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี ร้อยละ 23.31
3. ด้านการประกอบอาชีพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.04 รองลงมาคือประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.75
4. ด้านการศึกษา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.41 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.59
5. ด้านสถานภาพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 63.69 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 33.06

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบริการจักษุ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการ โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.79** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2** คือ ด้านที่ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คือ

- การให้บริการในสถานบริการสาธารณสุข **ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา

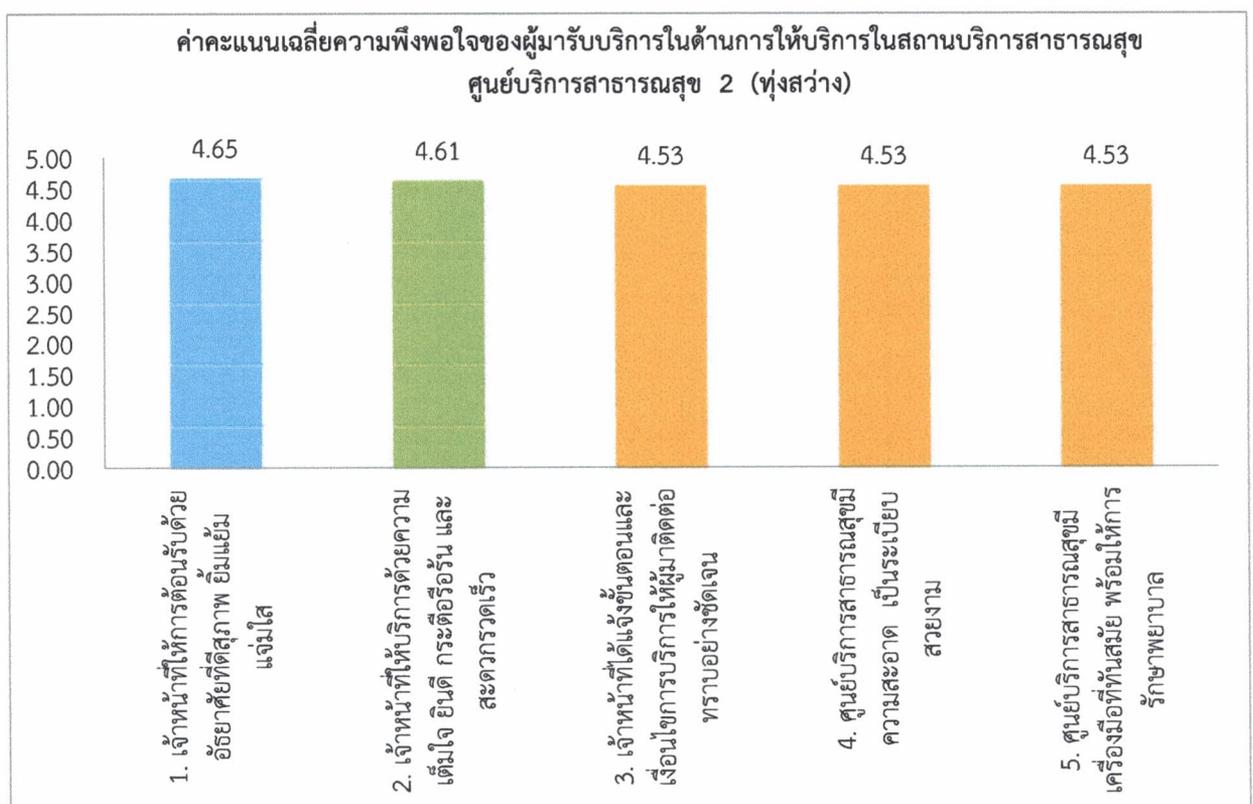
3.2 ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง) ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 350 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชายร้อยละ 46.00
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.14 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี ร้อยละ 20.29
3. ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.29 รองลงมาคือประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 20.57
4. ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.71 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 31.71
5. ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 39.14

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.65
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษายาบาล คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53



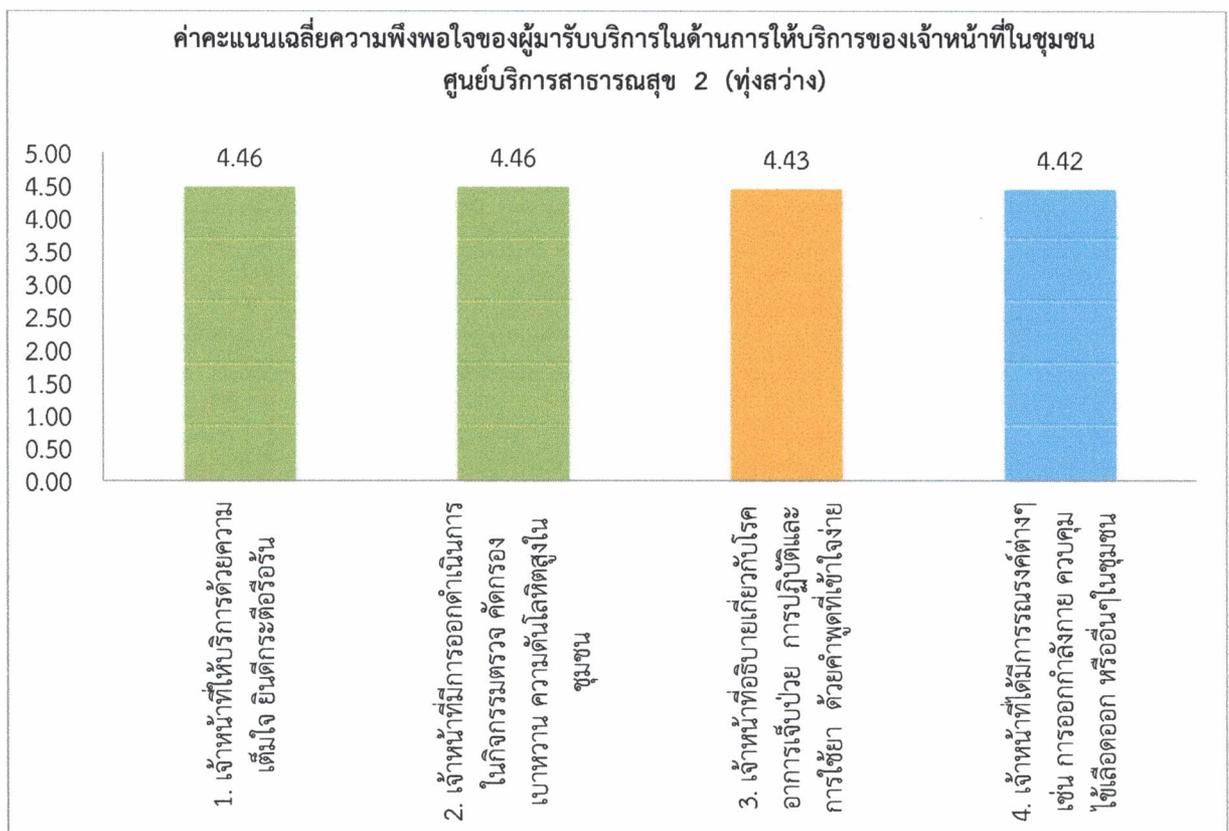
ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ **พึงพอใจมาก** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ **4.41** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 1** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจคัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 2** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- การให้บริการที่สถานบริการ **ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา

- การออกให้บริการในชุมชน **ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก** ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

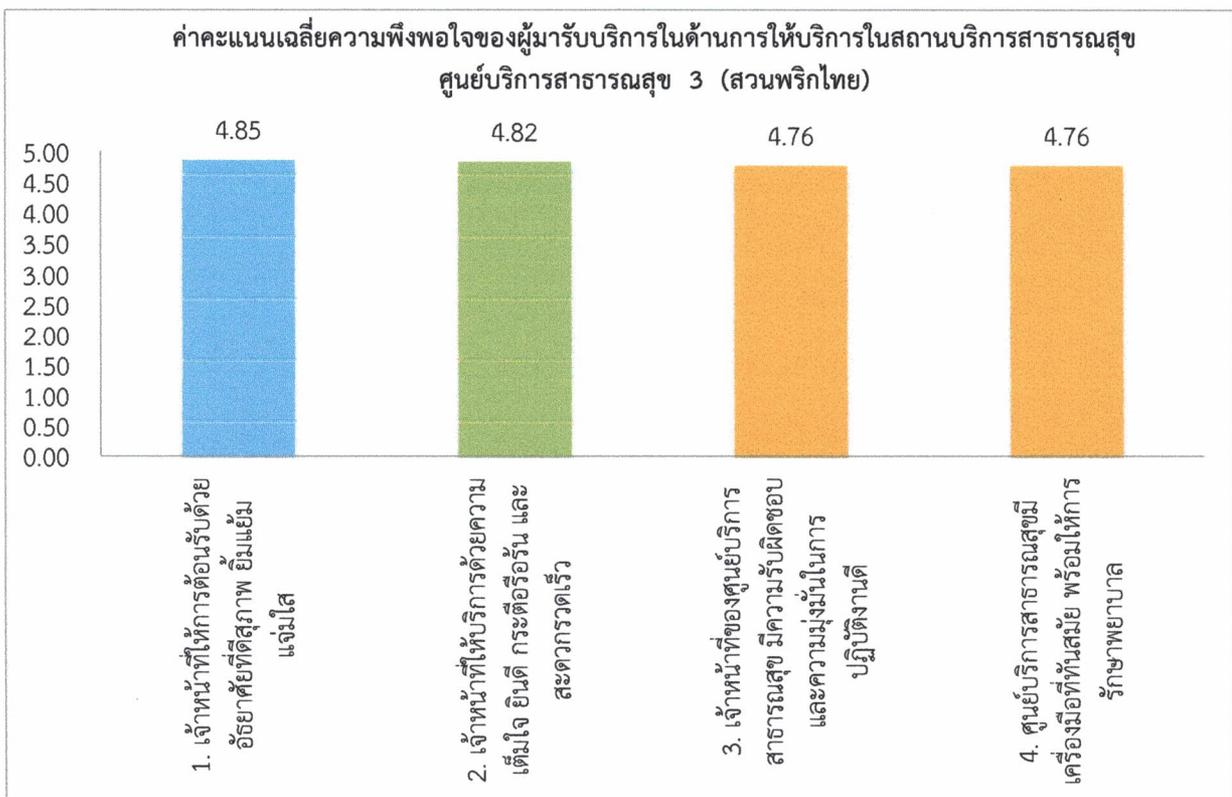
3.3 ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย) ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 361 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.02 และเพศชายร้อยละ 45.98
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-59 ปี มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.48 รองลงมาคือช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.21
3. ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.57 รองลงมาคือประกอบอาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 31.30
4. ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.51 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.64
5. ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 71.19 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 22.99

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ **พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.76** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

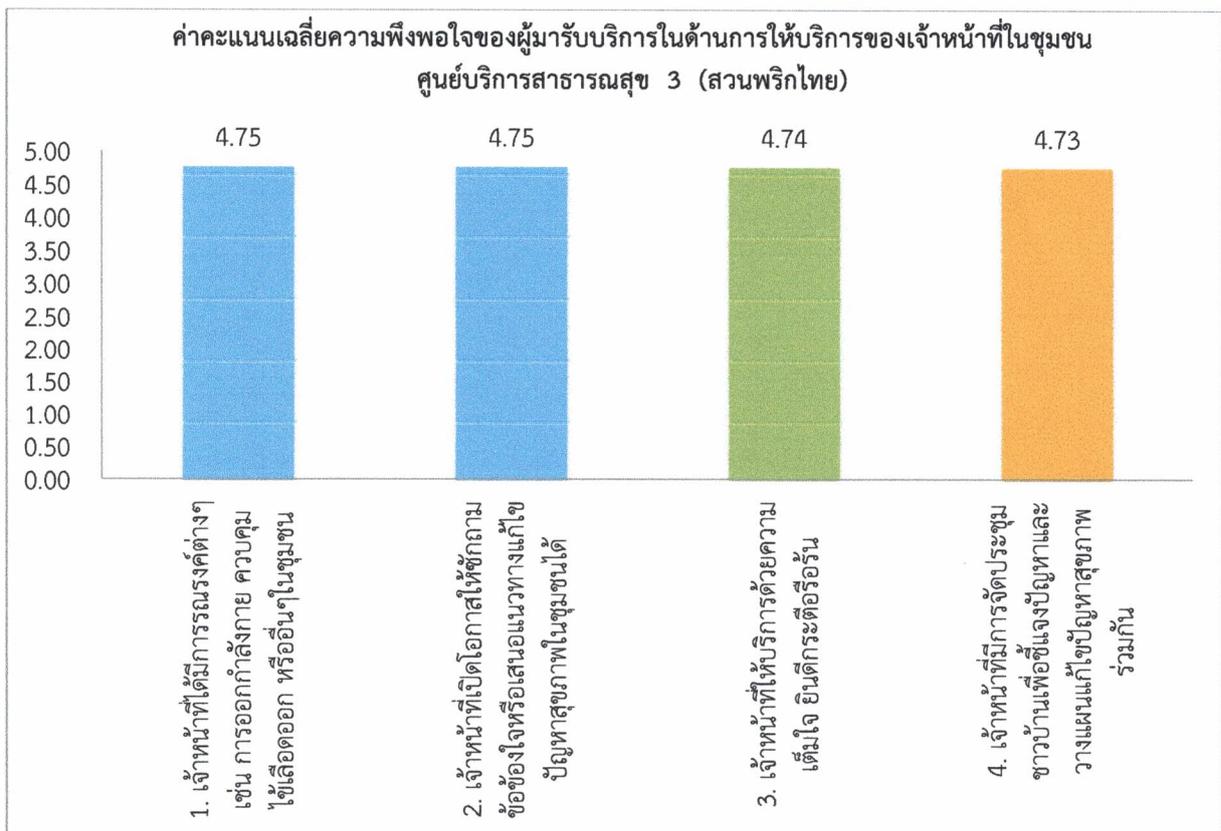
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 1** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 2** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76



ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ **พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.70** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 1** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน ด้านที่เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้ คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 2** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ **พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- การให้บริการที่สถานบริการ **ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
- การออกให้บริการในชุมชน **ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

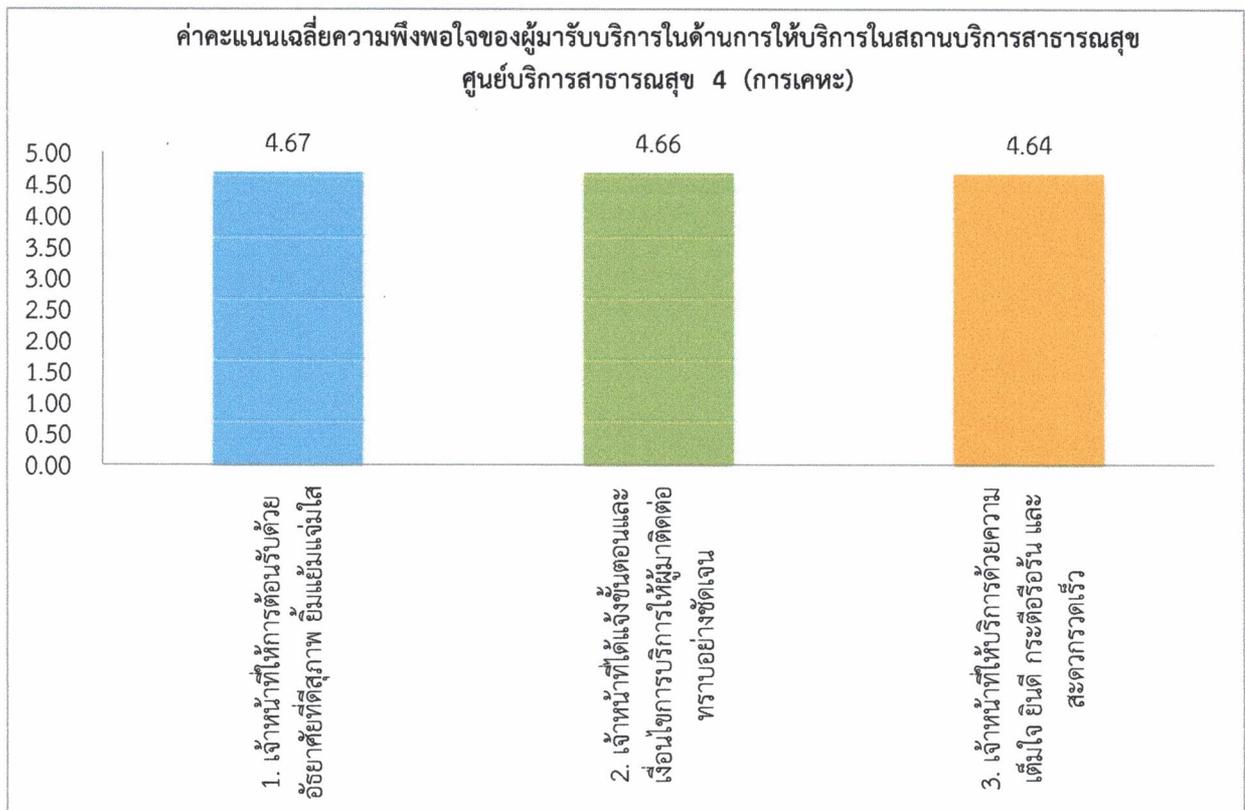
3.4 ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ) ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 368 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเพศชายร้อยละ 43.75
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.07 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 18.48
3. ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 24.18
4. ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.59 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 26.90
5. ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 16.30

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (คลินิกชุมชนอบอุ่นการเคหะ)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการ ให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.53** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

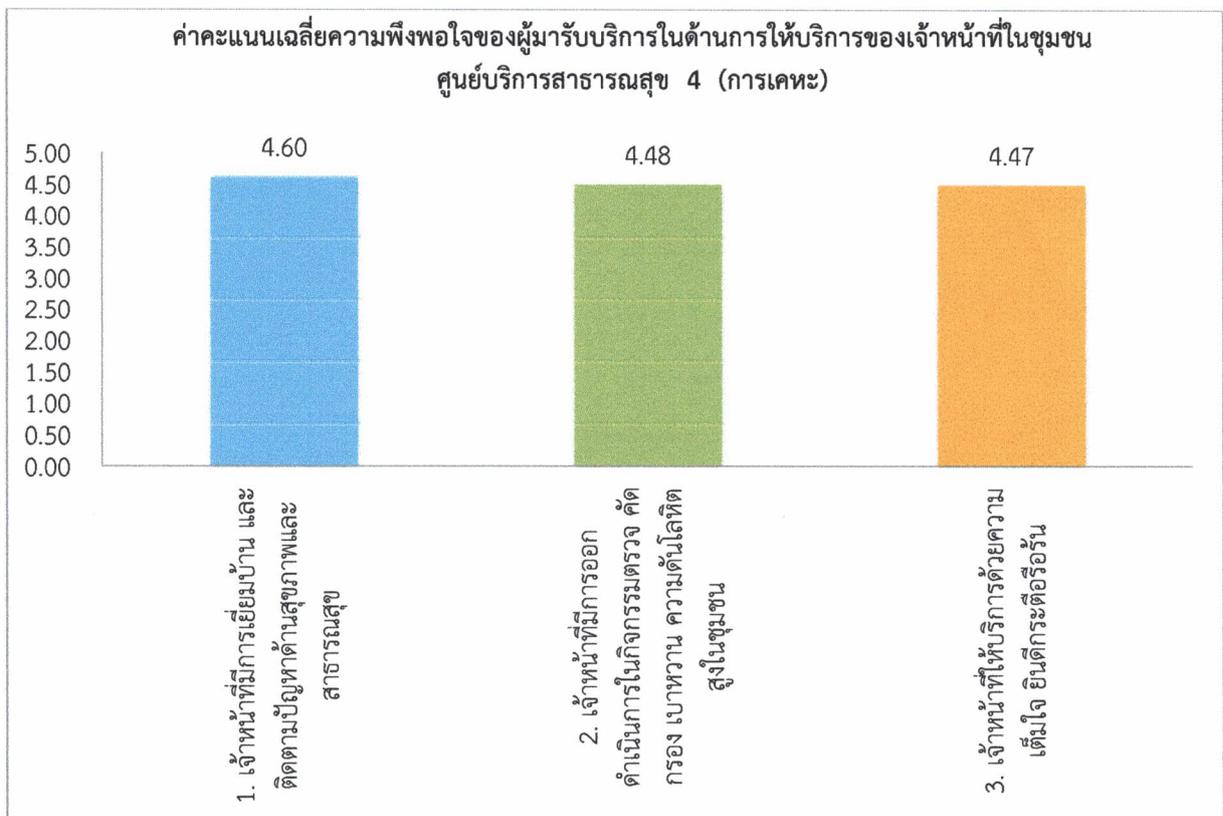
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64



ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชนคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- การให้บริการที่สถานบริการ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
- การออกให้บริการในชุมชน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

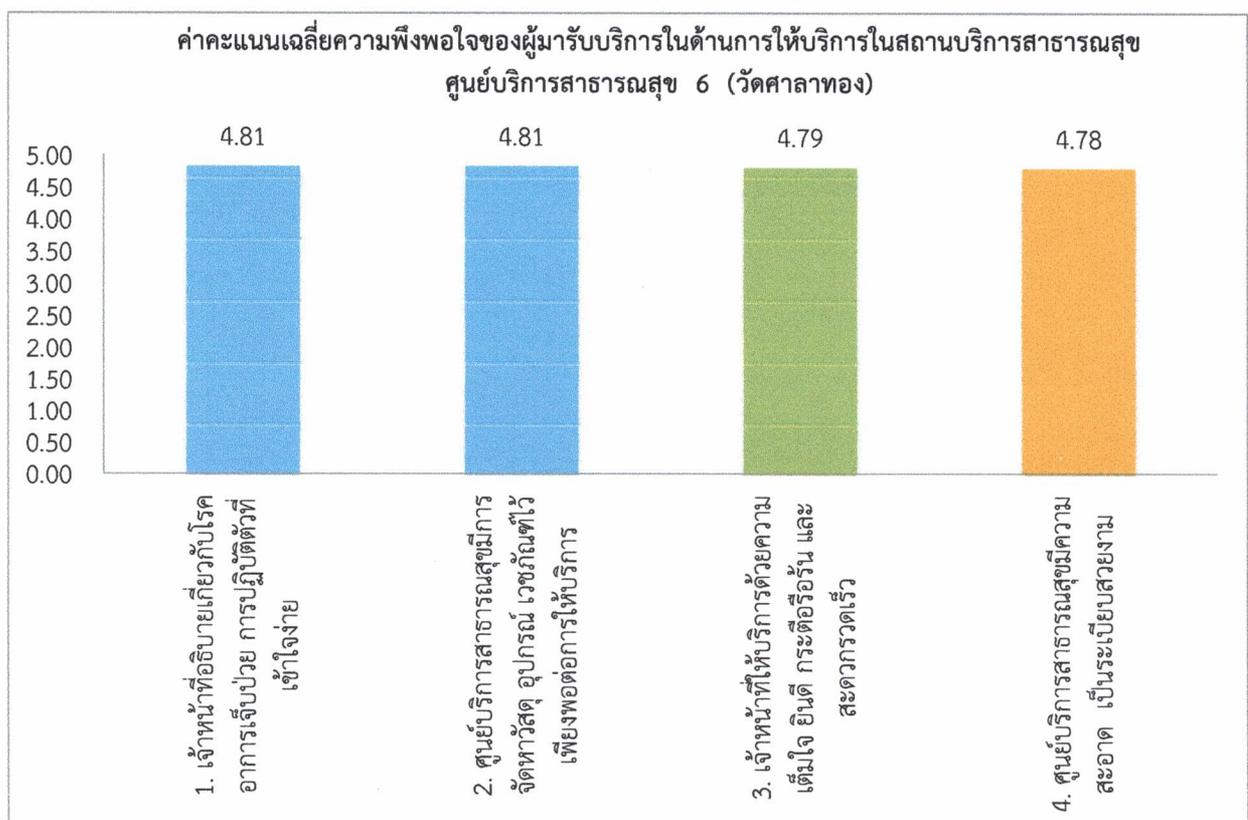
3.5 ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง) ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.28 และเพศหญิงร้อยละ 49.72
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.44 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 23.06
3. ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.94 รองลงมาคือประกอบอาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 28.61
4. ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.72 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.72
5. ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 61.94 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 26.11

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการ ให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.76** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

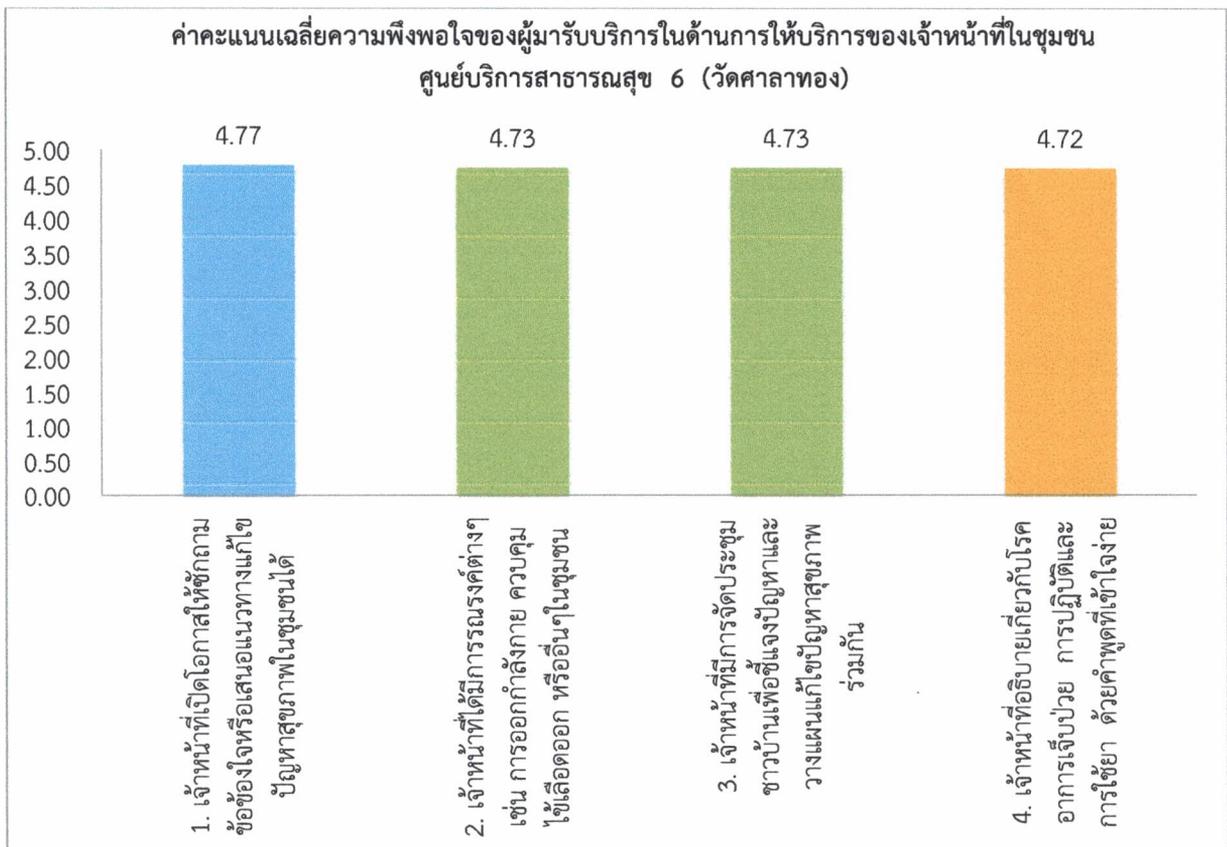
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78



ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.71** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้ คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- การให้บริการที่สถานบริการ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
- การออกให้บริการในชุมชน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

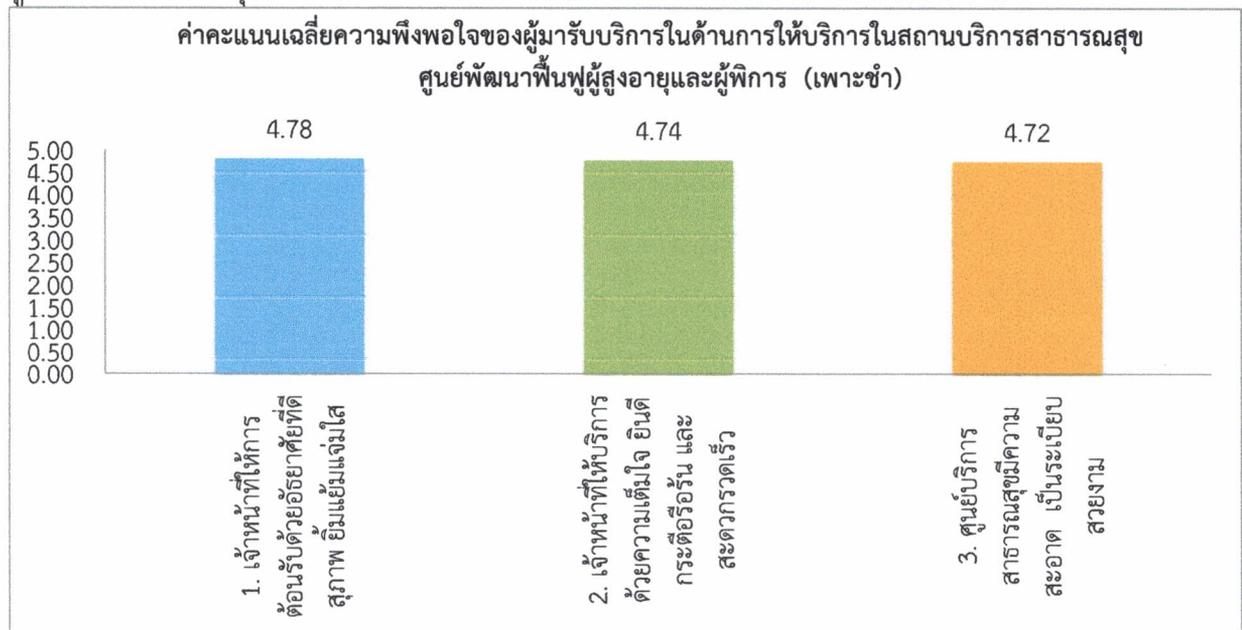
3.6 ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.67 และเพศชายร้อยละ 38.33
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี ร้อยละ 25.83
3. ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 27.22
4. ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.06 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 38.89
5. ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 28.33

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.61** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ **1** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ **2** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ **3** คือ ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คือ

- การให้บริการในสถานบริการสาธารณสุข **ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา ในงานทั้ง 8 งาน ได้แก่

- งานบริการตรวจโรคทั่วไป ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
- งานบริการด้านทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
- งานบริการด้านจักษุ ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)
- ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ

พบว่าประชาชนที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ที่นั่งไม่เพียงพอควรมีการเพิ่มที่นั่งให้มากขึ้น
2. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้ป่วยติดเตียงอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรเพิ่มที่จอดรถให้มากขึ้น
4. ควรมีการตรวจโรคฉีดยัคซีนเด็กในช่วงเช้า

ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)



ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าสำนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา
เลขที่ 695 ถนนโพธิ์กลาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
หมายเลขโทรศัพท์ 044 - 230766

ผลการประมวลผล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) บริการตรวจโรคทั่วไป
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

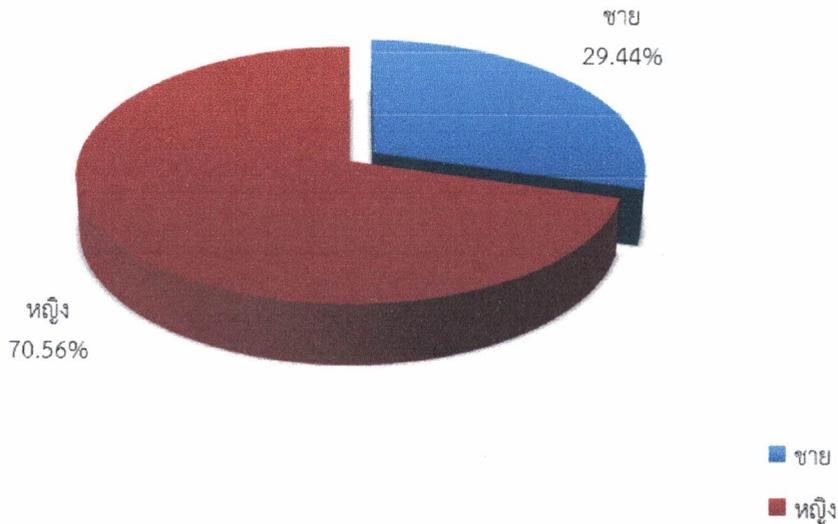
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ 360 คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	106	29.44
- หญิง	254	70.56
รวม	360	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	32	8.89
- 21 – 30 ปี	52	14.44
- 31 - 40 ปี	53	14.72
- 41 - 50 ปี	64	17.78
- 51 - 59 ปี	76	21.11
- 60 ปีขึ้นไป	83	23.06
รวม	360	100.00
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	11	3.06
- ค้าขาย	98	27.22
- ลูกจ้าง	93	25.83
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	10.00
- อื่นๆระบุ...	122	33.89
รวม	360	100.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	120	33.33
- มัธยมศึกษา	171	47.50
- ปริญญาตรี	59	16.39
- สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.78
รวม	360	100.00
5. สถานภาพ		
- โสด	97	26.94
- คู่	212	58.89
- หม้าย หย่า แยกทาง	51	14.17
รวม	360	100.00

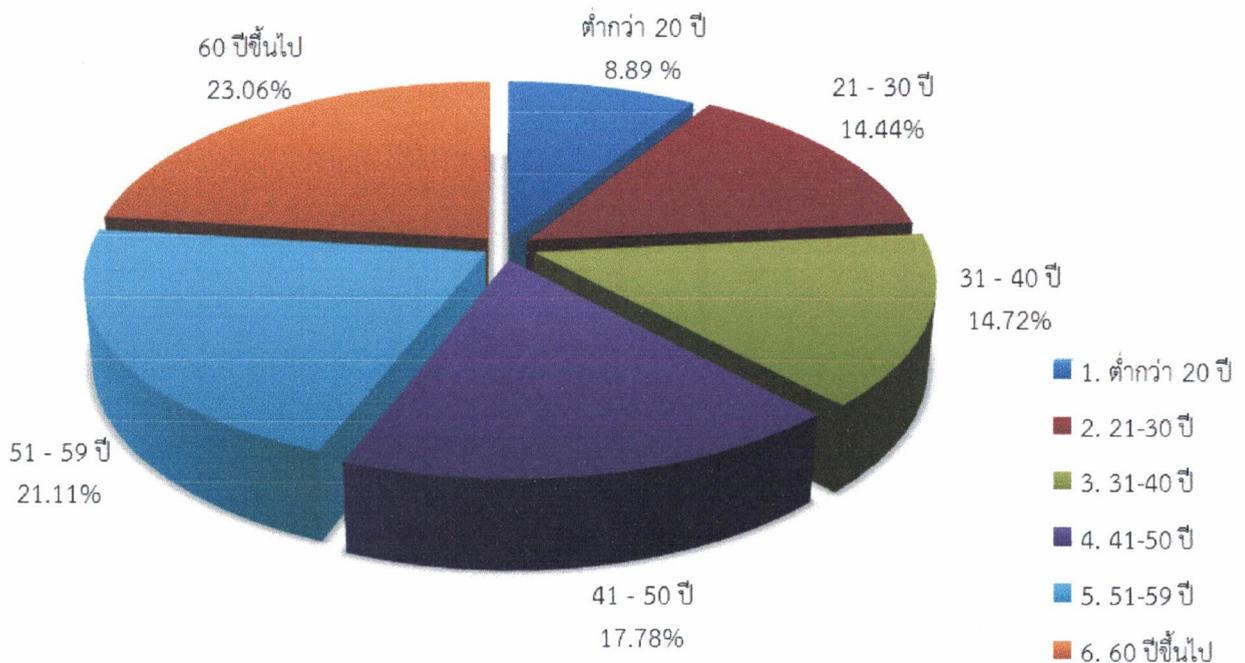
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.56 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 29.44 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 1.1



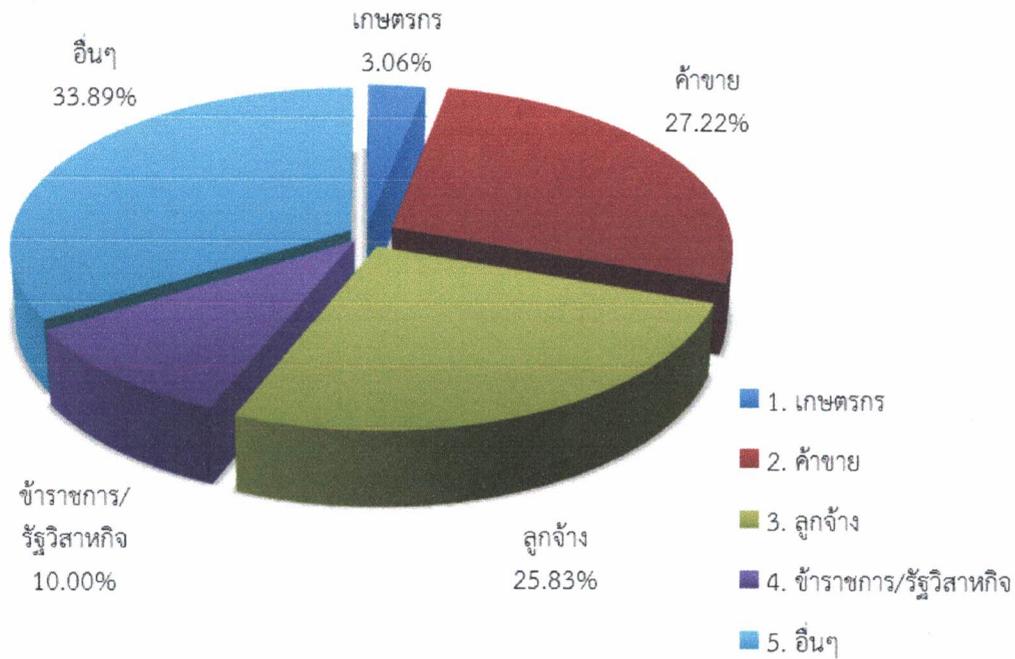
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 23.06 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง 51 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.11 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



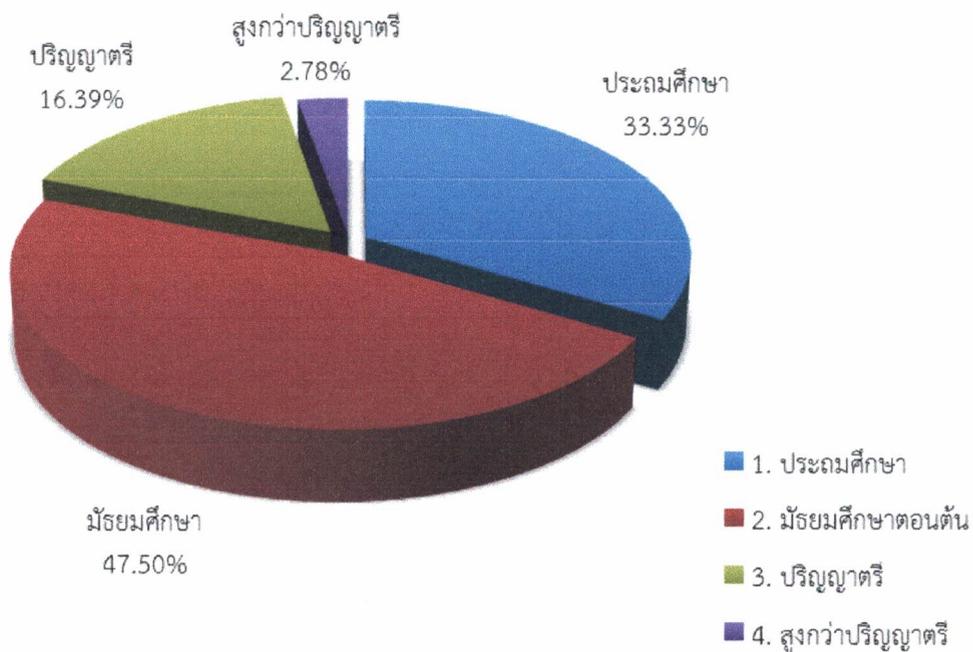
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 33.89 ประกอบอาชีพอื่นๆ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 27.22 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



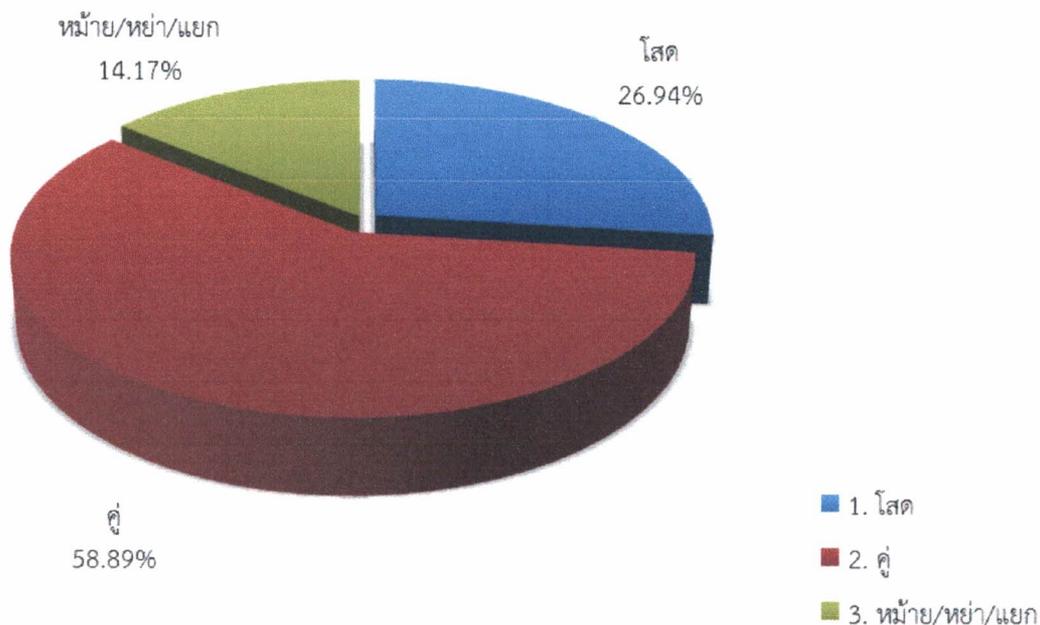
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 47.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า รองลงมาที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.33 ดังรายละเอียด ในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 58.89 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กับคู่ครองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 26.94 ดังรายละเอียดในรูป 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
บริการตรวจโรคทั่วไป

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน ร้อยละ	228 63.33	105 29.17	27 7.50	- -	- -	4.56	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	217 60.28	114 31.67	26 7.22	3 0.83	- -	4.51	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบ อย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	215 59.72	118 32.78	25 6.94	2 0.56	- -	4.52	มากที่สุด
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับ บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้ สะดวก	จำนวน ร้อยละ	208 57.78	119 33.06	29 8.06	3 0.83	1 0.28	4.47	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ สาธารณสุข มีความรับผิดชอบและ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน ร้อยละ	195 54.17	144 40.00	20 5.56	- -	1 0.28	4.48	มาก
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการ ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน ร้อยละ	184 51.11	151 41.94	24 6.67	1 0.28	- -	4.44	มาก
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน ร้อยละ	198 55.00	129 35.83	29 8.06	4 1.11	- -	4.45	มาก
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี เครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล	จำนวน ร้อยละ	179 49.72	154 42.78	27 7.50	- -	- -	4.42	มาก
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่ เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	208 57.78	134 37.22	17 4.72	1 0.28	- -	4.53	มากที่สุด
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้ เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	192 53.33	134 37.22	32 8.89	2 0.56	- -	4.43	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	202 56.22	130 36.17	26 7.11	2 0.45	0 0.06	4.48	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) บริการตรวจโรคทั่วไป โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.48**

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56
2. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
3. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51
5. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48
6. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47
7. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45
8. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44
9. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43
10. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
บริการตรวจโรคทั่วไป

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และ ติดตามปัญหาด้านสุขภาพและ สาธารณสุข	จำนวน ร้อยละ	159 44.17	167 46.39	31 8.61	2 0.56	1 0.28	4.34	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน ร้อยละ	188 52.22	148 41.11	23 6.39	- -	1 0.28	4.45	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกัน ควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทัน ต่อเหตุการณ์	จำนวน ร้อยละ	173 48.06	159 44.17	25 6.94	2 0.56	1 0.28	4.39	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษา แนะนำการดูแลสุขภาพตนเองใน ชุมชน	จำนวน ร้อยละ	175 48.61	160 44.44	22 6.11	2 0.56	1 0.28	4.41	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	187 51.94	160 44.44	12 3.33	- -	1 0.28	4.48	มาก
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแล เยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	จำนวน ร้อยละ	174 48.33	148 41.11	35 9.72	2 0.56	1 0.28	4.37	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	180 50.00	156 43.33	21 5.83	2 0.56	1 0.28	4.42	มาก
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุม ไขมันเลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	166 46.11	157 43.61	34 9.44	2 0.56	1 0.28	4.35	มาก
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุม ชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและ วางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน	จำนวน ร้อยละ	168 46.67	153 42.50	36 10.00	2 0.56	1 0.28	4.35	มาก
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน ร้อยละ	178 49.44	146 40.56	33 9.17	2 0.56	1 0.28	4.38	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	175 48.56	155 43.17	27 7.55	2 0.45	1 0.28	4.39	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.39** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อากาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45
3. เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41
5. เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39
6. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38
7. เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37
8. เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35
9. เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35
10. เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

1. ที่นั่งไม่เพียงพอควรมีการเพิ่มที่นั่งให้มากขึ้น
2. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้ป่วยติดเตียงอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรเพิ่มที่จอดรถให้มากขึ้น

ผลการประมวลผล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานทันตกรรม
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

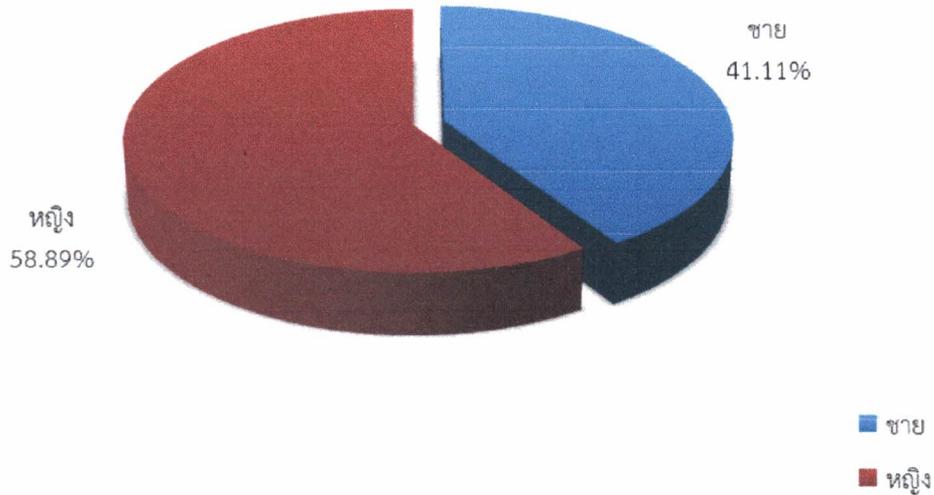
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ 360 คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	148	41.11
- หญิง	212	58.89
รวม	360	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	28	7.78
- 21 - 30 ปี	44	12.22
- 31 - 40 ปี	67	18.61
- 41 - 50 ปี	108	30.00
- 51 - 59 ปี	71	19.72
- 60 ปีขึ้นไป	42	11.67
รวม	360	100.00
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	9	2.50
- ค้าขาย	122	33.89
- ลูกจ้าง	34	9.44
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	66	18.33
- อื่นๆระบุ...	129	35.83
รวม	360	100.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	62	17.22
- มัธยมศึกษา	182	50.56
- ปริญญาตรี	106	29.44
- สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.78
รวม	360	100.00
5. สถานภาพ		
- โสด	97	26.94
- คู่	210	58.33
- หม้าย หย่า แยกทาง	53	14.72
รวม	360	100.00

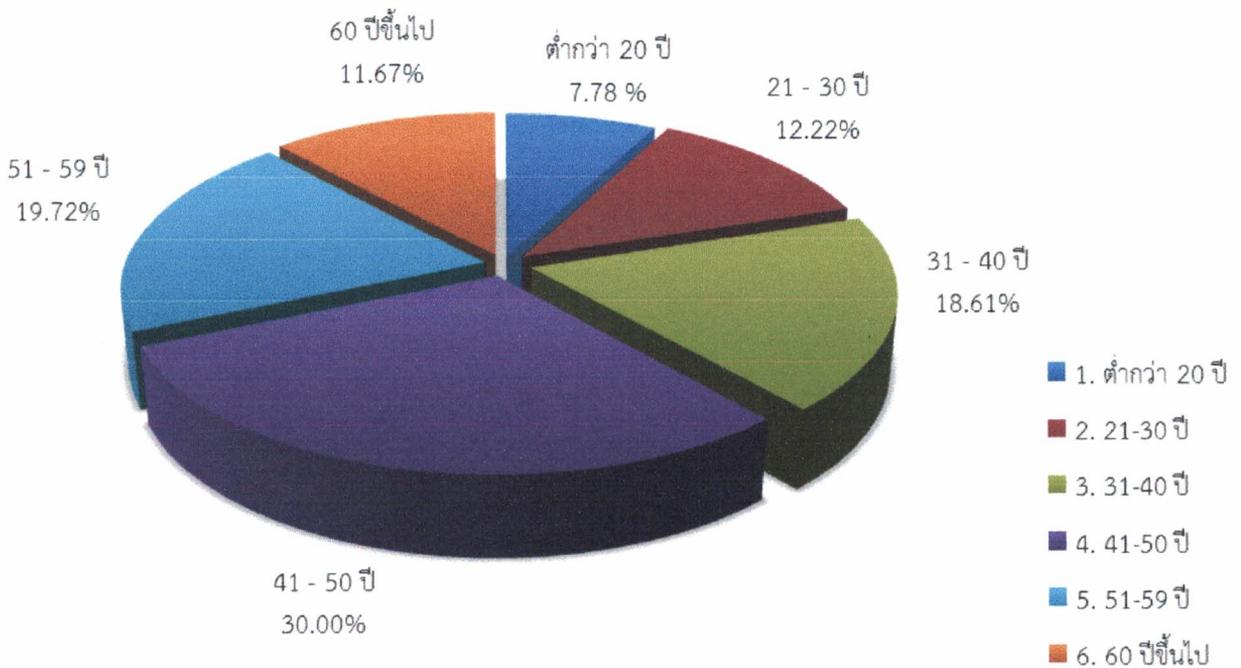
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.89 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 41.11 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 1.1



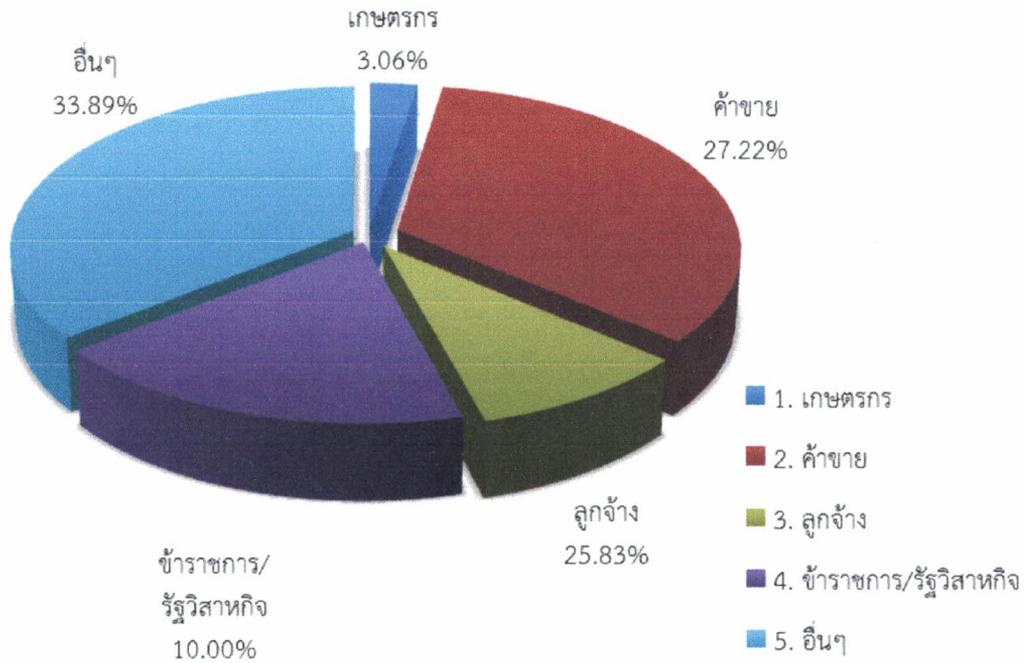
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 30.00 มีอายุ 41 - 50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.72 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



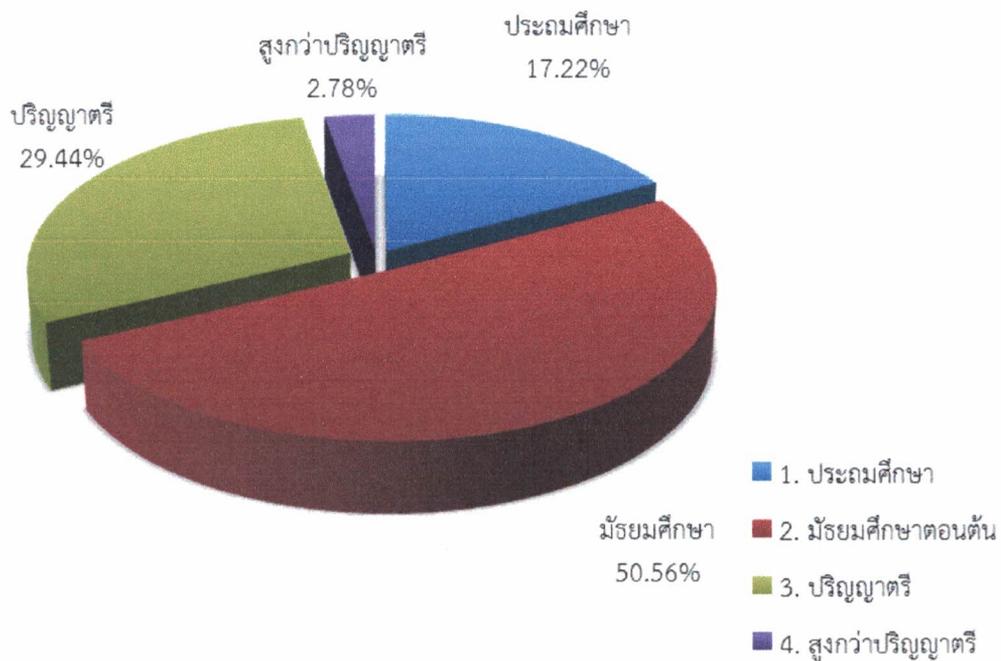
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 35.83 ประกอบอาชีพอื่นๆ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 33.89 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



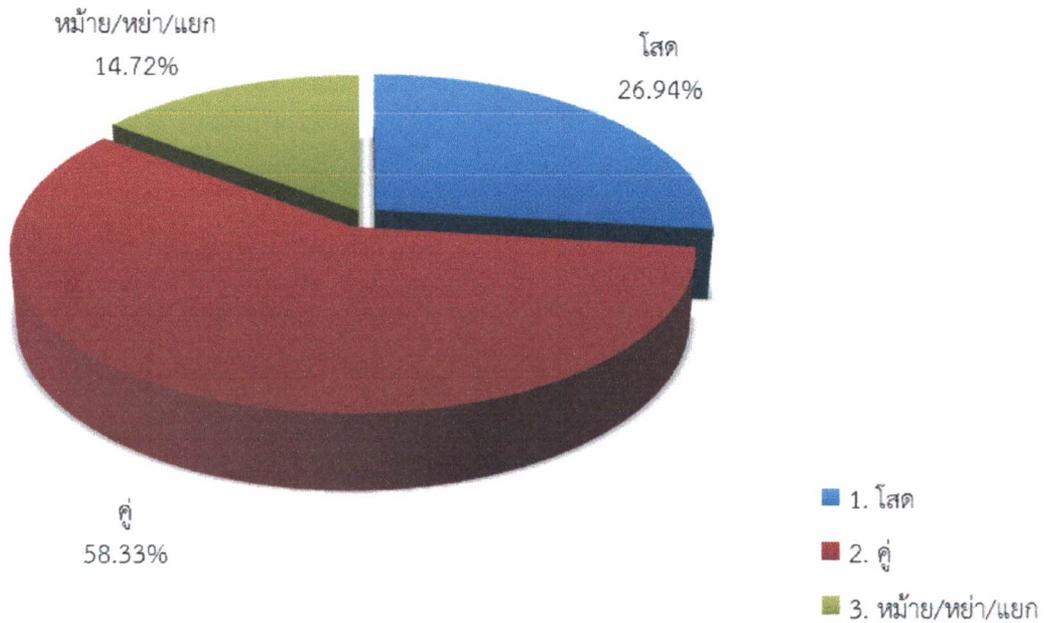
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 50.56 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า รองลงมาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.44 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 58.33 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 26.94 ดังรายละเอียดในรูป 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
งานทันตกรรม

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน ร้อยละ	176 48.89	177 49.17	7 1.94	- -	- -	4.47	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	173 48.06	179 49.72	7 1.94	1 0.28	- -	4.46	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบ อย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	171 47.50	175 48.61	13 3.61	1 0.28	- -	4.43	มาก
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับ บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้ สะดวก	จำนวน ร้อยละ	175 48.61	172 47.78	13 3.61	- -	- -	4.45	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ สาธารณสุข มีความรับผิดชอบและ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน ร้อยละ	171 47.50	174 48.33	15 4.17	- -	- -	4.43	มาก
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการ ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน ร้อยละ	153 42.50	166 46.11	41 11.39	- -	- -	4.31	มาก
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน ร้อยละ	171 47.50	177 49.17	12 3.33	- -	- -	4.44	มาก
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี เครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล	จำนวน ร้อยละ	160 44.44	176 48.89	24 6.67	- -	- -	4.38	มาก
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่ เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	167 46.39	182 50.56	11 3.06	- -	- -	4.43	มาก
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้ เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	154 42.78	174 48.33	32 8.89	- -	- -	4.34	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	167 46.42	175 48.67	18 4.86	0 0.06	- -	4.41	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานทันตกรรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46
3. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45
4. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44
5. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43
6. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43
7. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อากาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43
8. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38
9. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34
10. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.31

ผลการประมวลผล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบริการด้านจักษุ
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

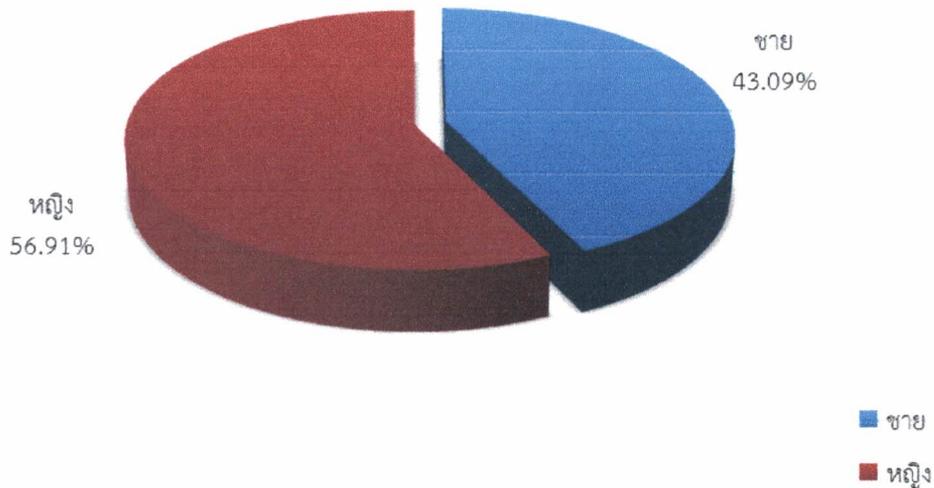
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ 369 คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	159	43.09
- หญิง	210	56.91
รวม	369	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
- 21 - 30 ปี	48	13.01
- 31 - 40 ปี	69	18.70
- 41 - 50 ปี	86	23.31
- 51 - 59 ปี	63	17.07
- 60 ปีขึ้นไป	103	27.91
รวม	369	100.00
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	1	0.27
- ค้าขาย	83	22.49
- ลูกจ้าง	57	15.45
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	95	25.75
- อื่นๆระบุ...	133	36.04
รวม	369	100.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	2	0.54
- มัธยมศึกษา	135	36.59
- ปริญญาตรี	186	50.41
- สูงกว่าปริญญาตรี	46	12.47
รวม	369	100.00
5. สถานภาพ		
- โสด	122	33.06
- คู่	235	63.69
- หม้าย หย่า แยกทาง	12	3.25
รวม	369	100.00

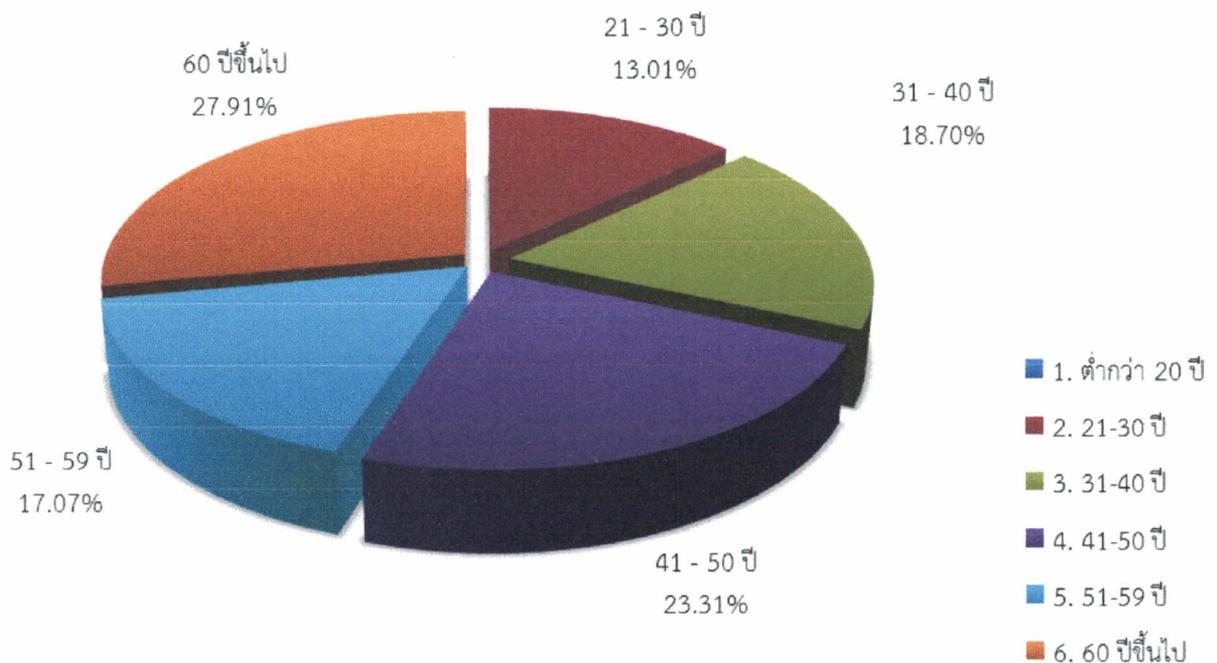
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 369 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.91 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 43.09 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 1.1



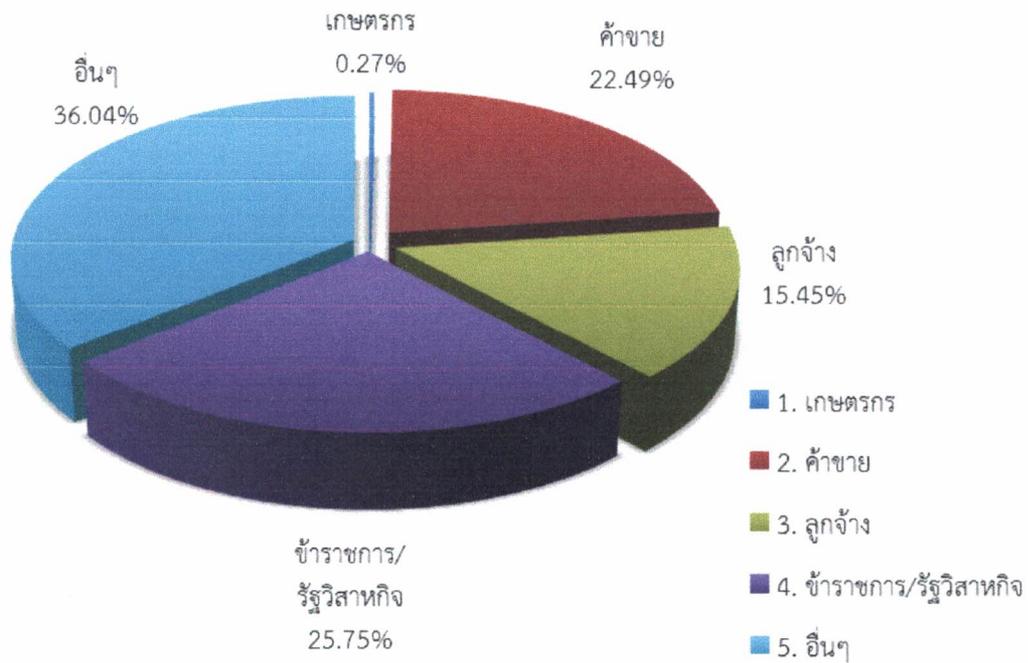
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 27.91 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.31 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



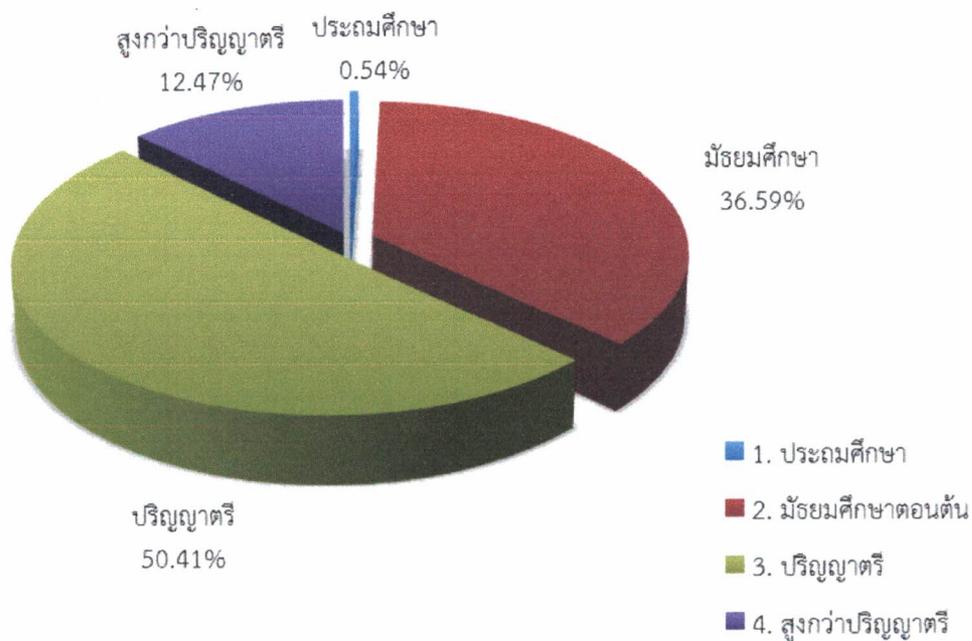
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 36.04 ประกอบอาชีพอื่นๆ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.75 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



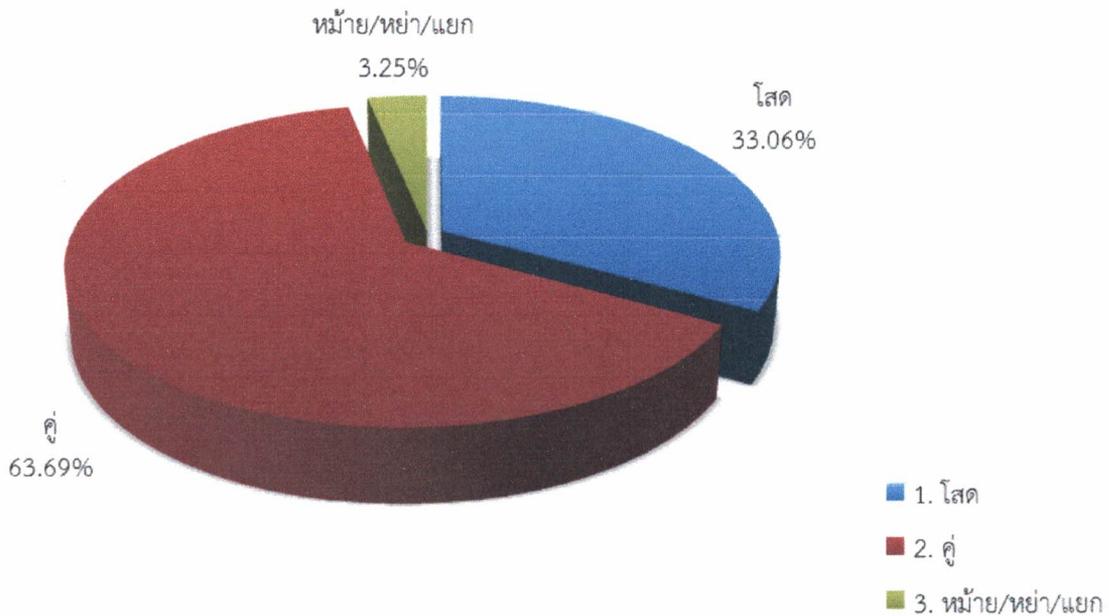
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 50.41 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.59 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 63.69 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 33.06 ดังรายละเอียดในรูป 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
งานบริการด้านจักษุ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน ร้อยละ	281 76.15	88 23.85	- -	- -	- -	4.76	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	274 74.25	93 25.20	2 0.54	- -	- -	4.74	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบ อย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	295 79.95	72 19.51	- -	2 0.54	- -	4.79	มากที่สุด
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับ บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้ สะดวก	จำนวน ร้อยละ	318 86.18	49 13.28	- -	2 0.54	- -	4.85	มากที่สุด
1.5 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน ร้อยละ	287 77.78	82 22.22	- -	- -	- -	4.78	มากที่สุด
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี เครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล	จำนวน ร้อยละ	275 74.53	94 25.47	- -	- -	- -	4.75	มากที่สุด
1.7 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่ เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	320 86.72	47 12.74	2 0.54	- -	- -	4.86	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	292 79.37	75 20.32	1 0.18	1 0.18	- -	4.79	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบริการด้านจักษุ โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.79**

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86
2. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85
3. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
4. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78
5. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76
6. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74

ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)



ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง) ตั้งอยู่บริเวณด้านทิศตะวันออกของเมือง เลขที่ 76/1 ถนนพัยพิศ
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
หมายเลขโทรศัพท์ 044 - 256241

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

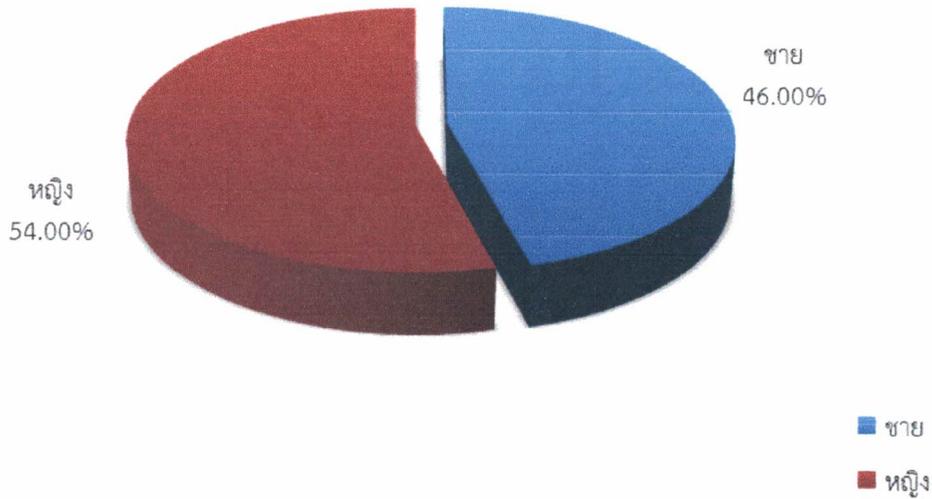
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ 350 คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	161	46.00
- หญิง	189	54.00
รวม	350	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	31	8.86
- 21 - 30 ปี	74	21.14
- 31 - 40 ปี	57	16.29
- 41 - 50 ปี	70	20.00
- 51 - 59 ปี	71	20.29
- 60 ปีขึ้นไป	47	13.43
รวม	350	100.00
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	72	20.57
- ค้าขาย	127	36.29
- ลูกจ้าง	65	18.57
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	12.29
- อื่นๆระบุ...	43	12.29
รวม	350	100.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	111	31.71
- มัธยมศึกษา	167	47.71
- ปริญญาตรี	59	16.68
- สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.71
รวม	350	100.00
5. สถานภาพ		
- โสด	137	39.14
- คู่	182	52.00
- หม้าย หย่า แยกทาง	31	8.86
รวม	350	100.00

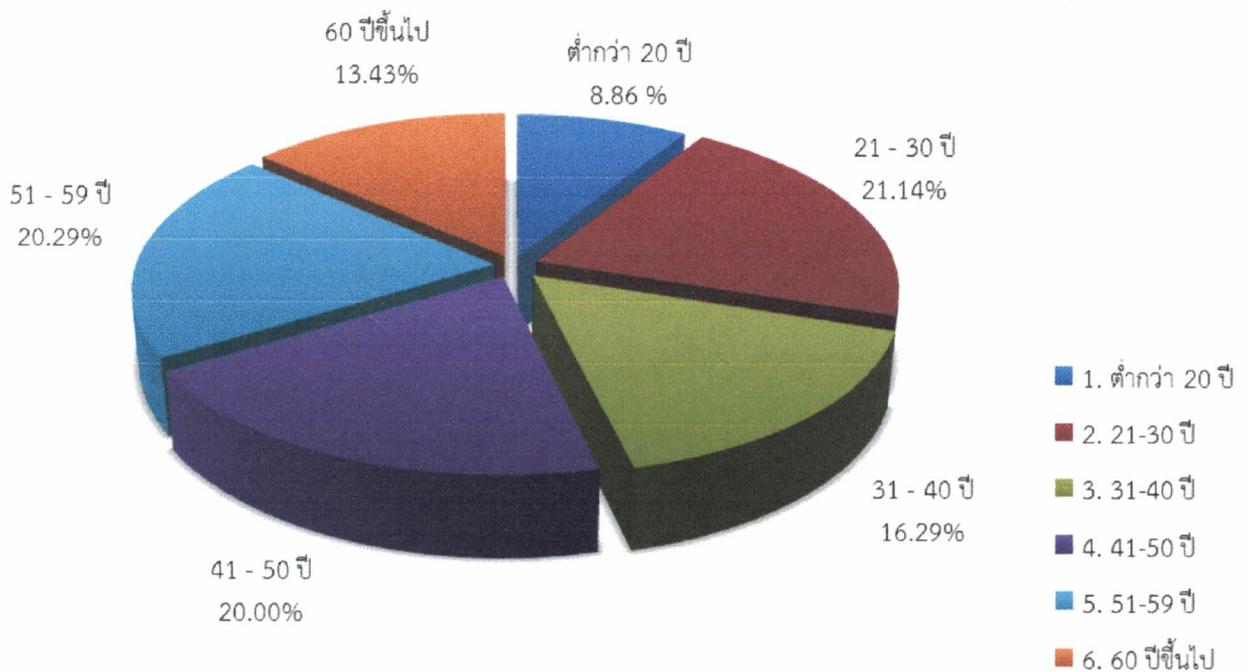
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 46.00 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 1.1



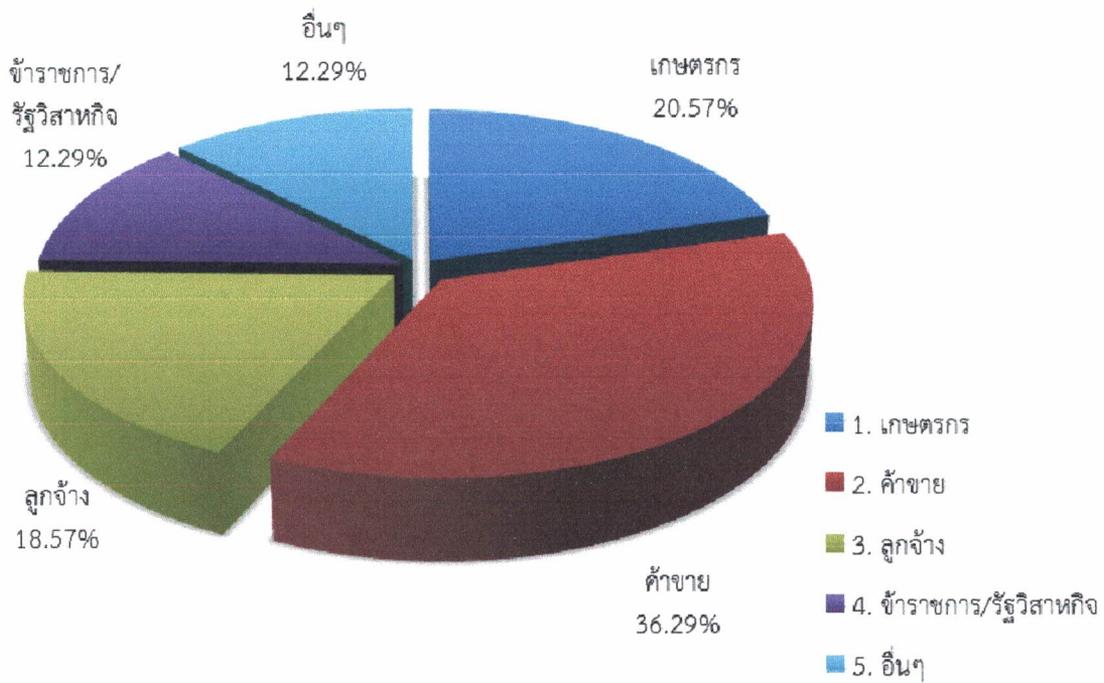
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 21.14 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.29 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



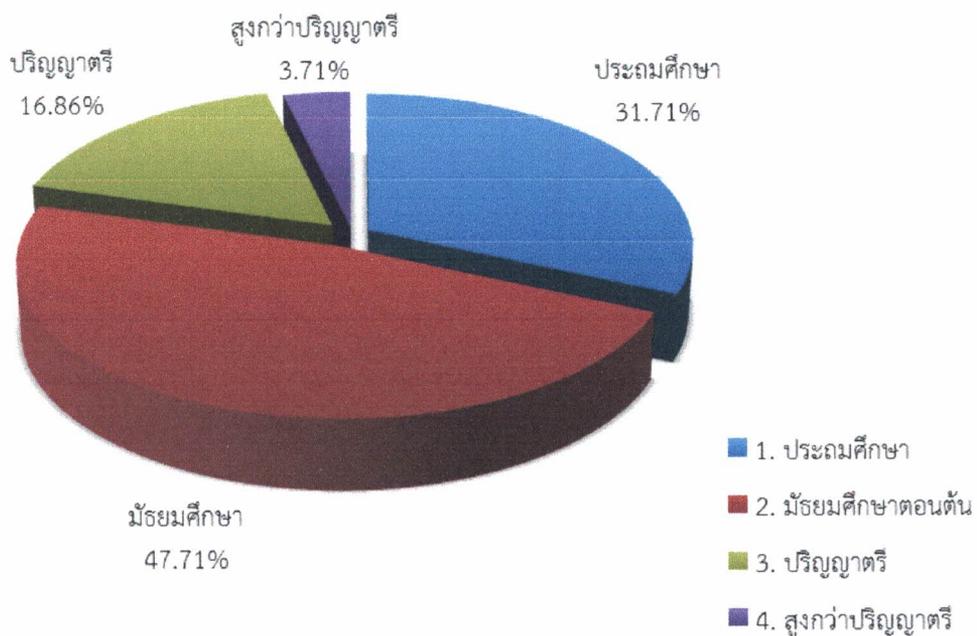
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 36.29 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.57 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



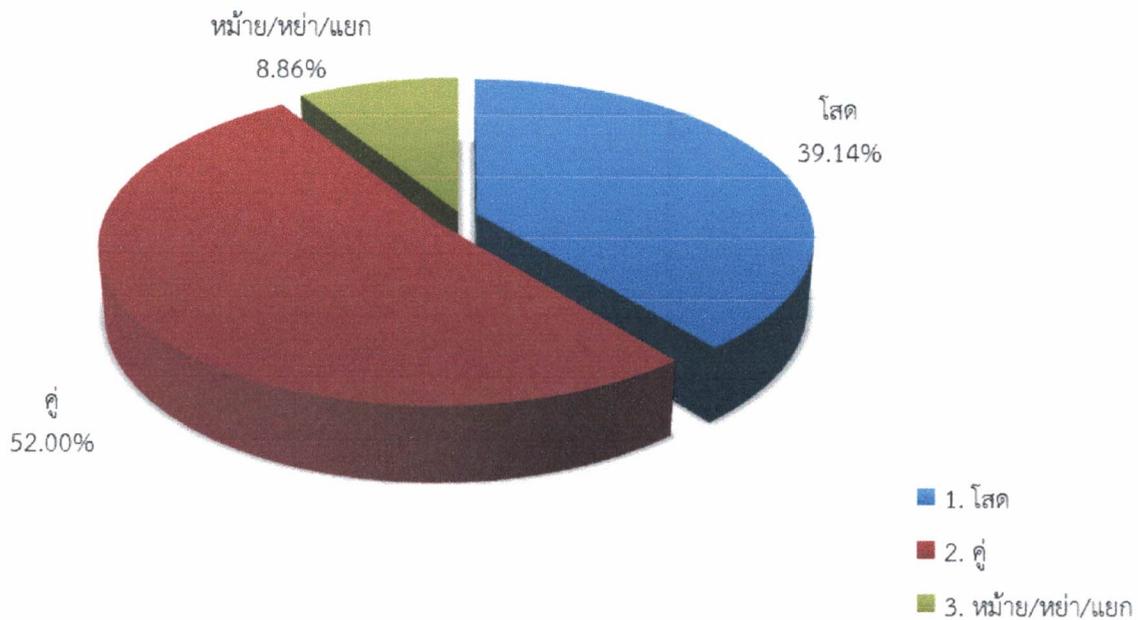
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 47.71 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.71 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 52.00 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 39.14 ดังรายละเอียดในรูป 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน ร้อยละ	233 66.57	112 32.00	5 1.43	- -	- -	4.65	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	221 63.14	122 34.86	6 1.71	1 0.29	- -	4.61	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	206 58.86	124 35.43	20 5.71	- -	- -	4.53	มากที่สุด
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ	191 54.57	129 36.86	29 8.29	1 0.29	- -	4.46	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน ร้อยละ	206 58.86	112 32.00	31 8.86	1 0.29	- -	4.49	มาก
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน ร้อยละ	185 52.86	137 39.14	26 7.43	2 0.57	- -	4.44	มาก
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน ร้อยละ	214 61.14	108 30.86	26 7.43	2 0.57	- -	4.53	มากที่สุด
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน ร้อยละ	208 59.43	118 33.71	24 6.86	- -	- -	4.53	มากที่สุด
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	207 59.14	115 32.86	27 7.71	1 0.29	- -	4.51	มากที่สุด
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	201 57.43	122 34.86	26 7.43	1 0.29	- -	4.49	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	207 59.20	120 34.26	22 6.29	1 0.26	- -	4.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง) โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.65
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61
3. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
4. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
5. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
6. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51
7. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49
8. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49
9. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46
10. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน ร้อยละ	190 54.29	133 38.00	17 4.86	1 0.29	9 2.57	4.41	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน ร้อยละ	209 59.71	110 31.43	23 6.57	- -	8 2.29	4.46	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน ร้อยละ	191 54.57	113 32.29	38 10.86	- -	8 2.29	4.37	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษา แนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	183 52.29	126 36.00	32 9.14	1 0.29	8 2.29	4.36	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อากาศเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	204 58.29	110 31.43	26 7.43	2 0.57	8 2.29	4.43	มาก
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน ร้อยละ	194 55.43	117 33.43	26 7.43	4 1.14	9 2.57	4.38	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	214 61.14	100 28.57	27 7.71	- -	9 2.57	4.46	มาก
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	200 57.14	114 32.57	26 7.43	2 0.57	8 2.29	4.42	มาก
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน	จำนวน ร้อยละ	197 56.29	119 34.00	24 6.86	2 0.57	8 2.29	4.41	มาก
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน ร้อยละ	196 56.00	116 33.14	28 8.00	2 0.57	8 2.29	4.40	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	198 56.52	116 33.09	27 7.63	1 0.40	8 2.37	4.41	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.41** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46
2. เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46
3. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43
4. เจ้าหน้าที่ได้มีการณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42
5. เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41
6. เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41
7. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40
8. เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38
9. เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการตรวจโรคฉีตวัคซันเด็กในช่วงเช้า

ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)



ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย) ตั้งอยู่บริเวณด้านทิศตะวันตกของเมือง
เลขที่ 2516/1 ถนนมุขมนตรี ซอย 24 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
หมายเลขโทรศัพท์ 044 - 281848

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

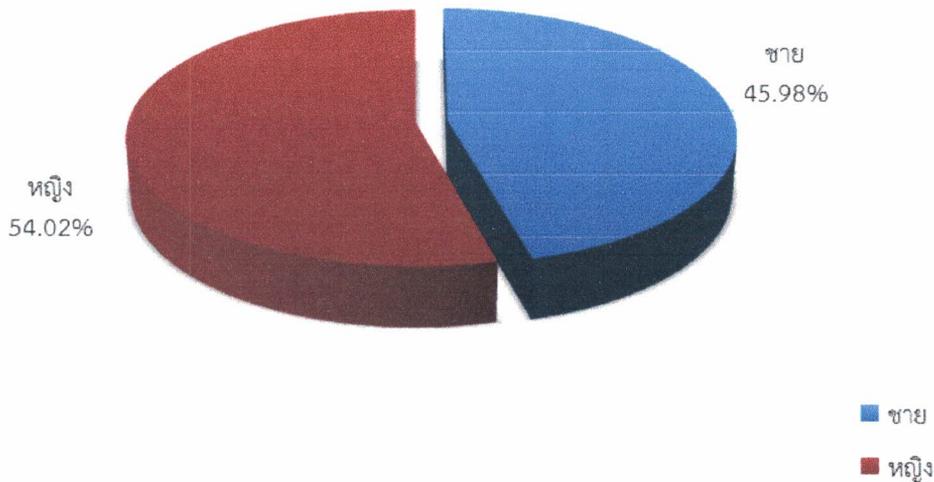
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ 361 คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	166	45.98
- หญิง	195	54.02
รวม	<u>361</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	16	4.43
- 21 – 30 ปี	50	13.85
- 31 - 40 ปี	45	12.47
- 41 - 50 ปี	67	18.56
- 51 - 59 ปี	92	25.48
- 60 ปีขึ้นไป	91	25.21
รวม	<u>361</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	20	5.54
- ค้าขาย	132	36.57
- ลูกจ้าง	113	31.30
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	6.37
- อื่นๆระบุ...	73	20.22
รวม	<u>361</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	107	29.64
- มัธยมศึกษา	204	56.51
- ปริญญาตรี	48	13.30
- สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.55
รวม	<u>361</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	83	22.99
- คู่	257	71.19
- หม้าย หย่า แยกทาง	21	5.82
รวม	<u>361</u>	<u>100.00</u>

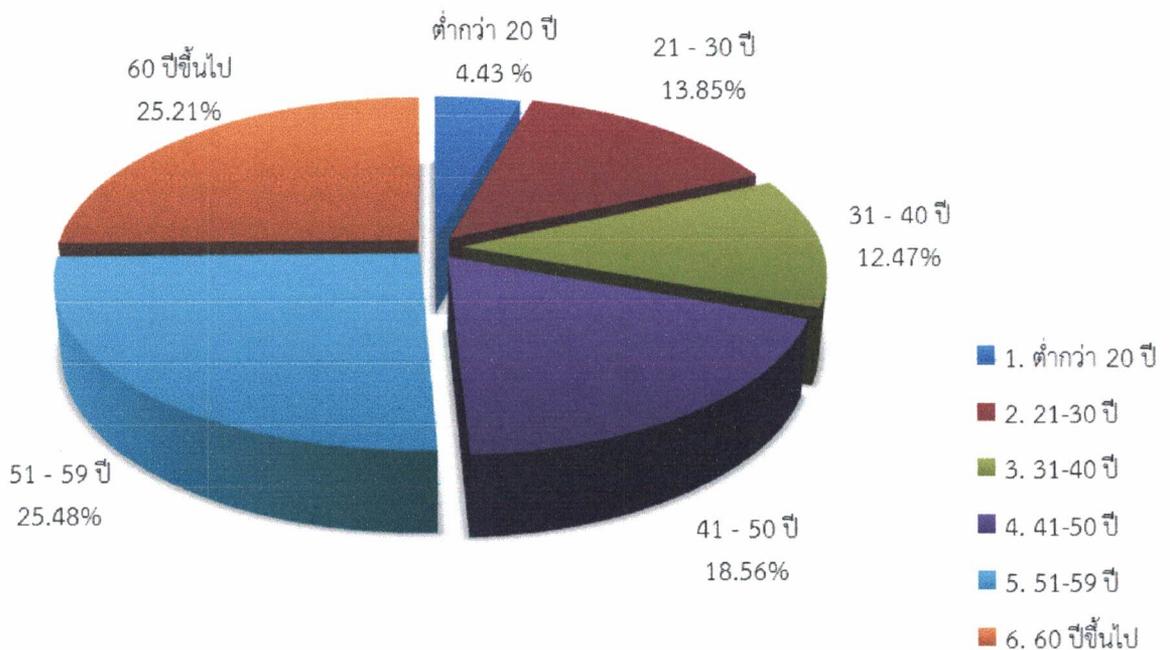
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 361 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.02 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 45.98 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 1.1



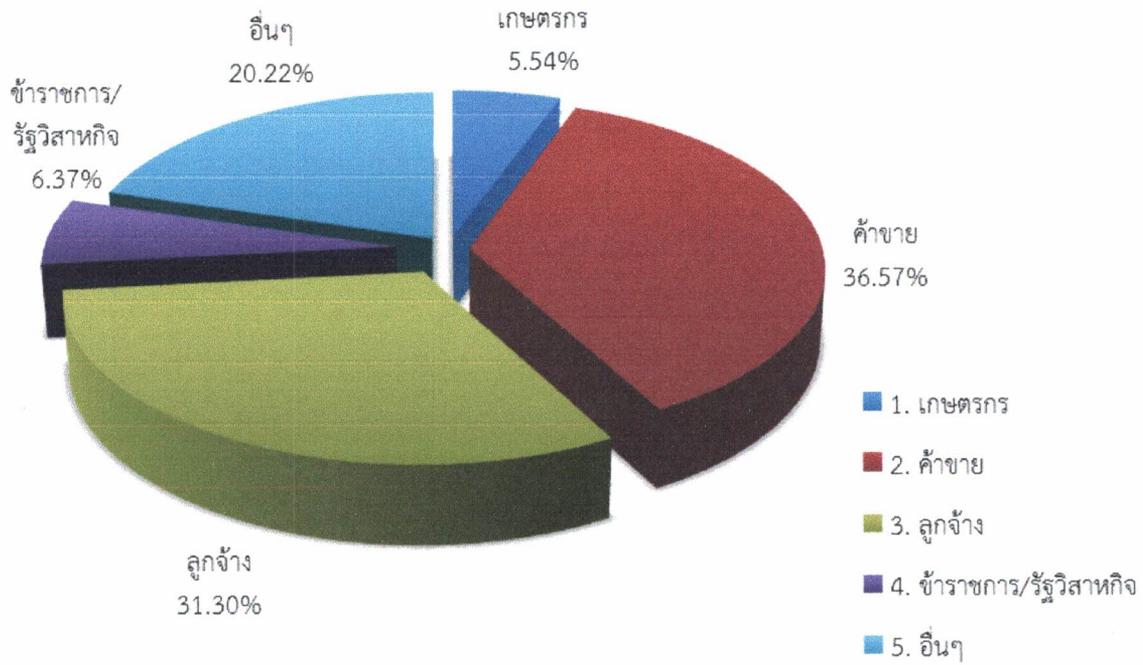
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 25.48 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.21 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



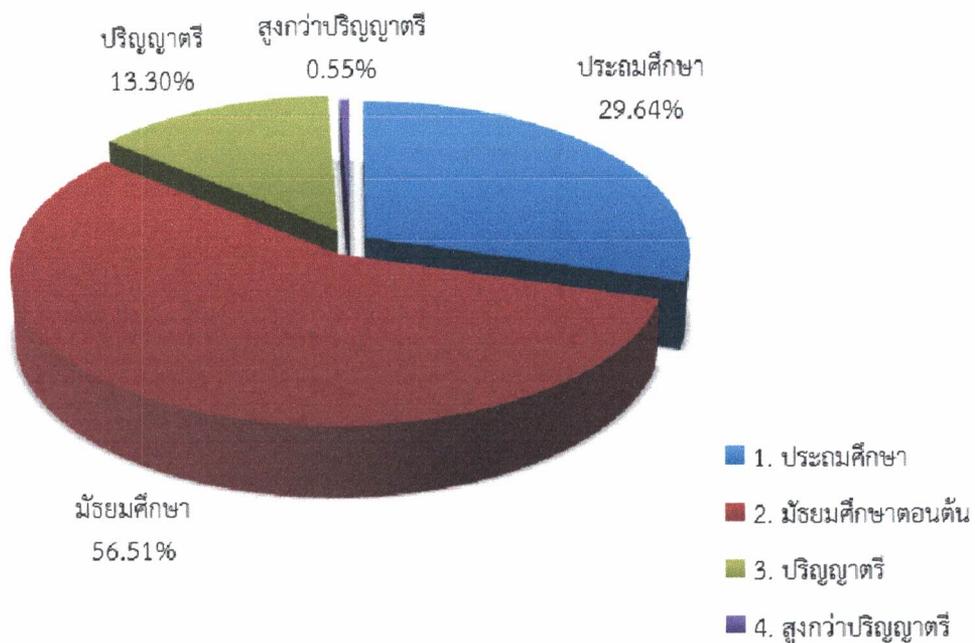
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 36.57 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 31.30 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



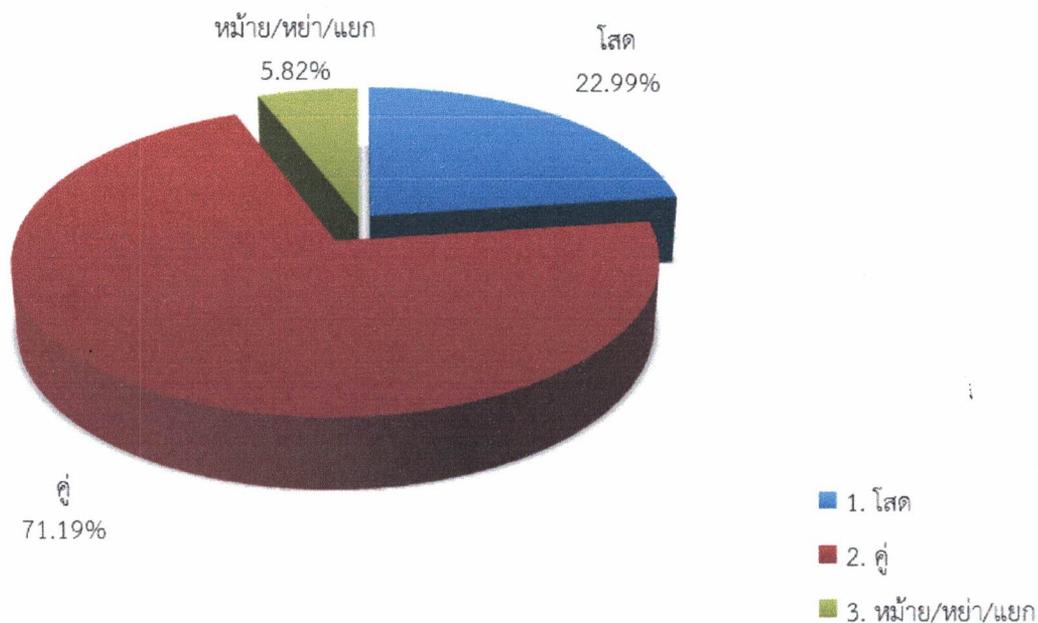
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 56.51 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า รองลงมาที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.64 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 71.19 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 22.99 ดังรายละเอียดในรูป 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	309	50	2	-	-	4.85	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.60	13.85	0.55	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	298	62	1	-	-	4.82	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.55	17.17	0.28	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	271	88	2	-	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.07	24.38	0.55	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	254	107	-	-	-	4.70	มากที่สุด
	ร้อยละ	70.36	29.64	-	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	274	86	1	-	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.90	23.82	0.28	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	270	90	1	-	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	74.79	24.93	0.28	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	270	90	1	-	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	74.79	24.93	0.28	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	274	86	1	-	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.90	23.82	0.28	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	263	96	2	-	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	72.85	26.59	0.55	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	261	98	2	-	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	72.30	27.15	0.55	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	274	85	1	-	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.01	23.63	0.36	-	-		

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย) โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.76** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
3. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76
4. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76
5. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
6. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
7. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
8. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72
9. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72
10. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน ร้อยละ	249 68.98	109 30.19	2 0.55	1 0.28	- -	4.68	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน ร้อยละ	269 74.52	90 24.93	1 0.28	1 0.28	- -	4.74	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน ร้อยละ	245 67.87	113 31.30	3 0.83	- -	- -	4.67	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	250 69.25	107 29.64	4 1.11	- -	- -	4.68	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	252 69.81	107 29.64	1 0.28	1 0.28	- -	4.69	มากที่สุด
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน ร้อยละ	242 67.04	116 32.13	2 0.55	1 0.28	- -	4.66	มากที่สุด
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	245 67.87	115 31.86	1 0.28	- -	- -	4.68	มากที่สุด
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	269 74.52	92 25.48	- -	- -	- -	4.75	มากที่สุด
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน	จำนวน ร้อยละ	266 73.68	92 25.48	3 0.83	- -	- -	4.73	มากที่สุด
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน ร้อยละ	272 75.35	86 23.82	3 0.83	- -	- -	4.75	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	256 70.89	102 28.45	2 0.55	0 0.11	- -	4.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.70** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
2. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
4. เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
5. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69
6. เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68
8. เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68
9. เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67
10. เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66

ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)



ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (คลินิกชุมชนอบอุ่นการเคหะ) ตั้งอยู่เลขที่ 1020/2 ถนนมิตรภาพ ซอย 15
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
หมายเลขโทรศัพท์ 044 - 214289

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

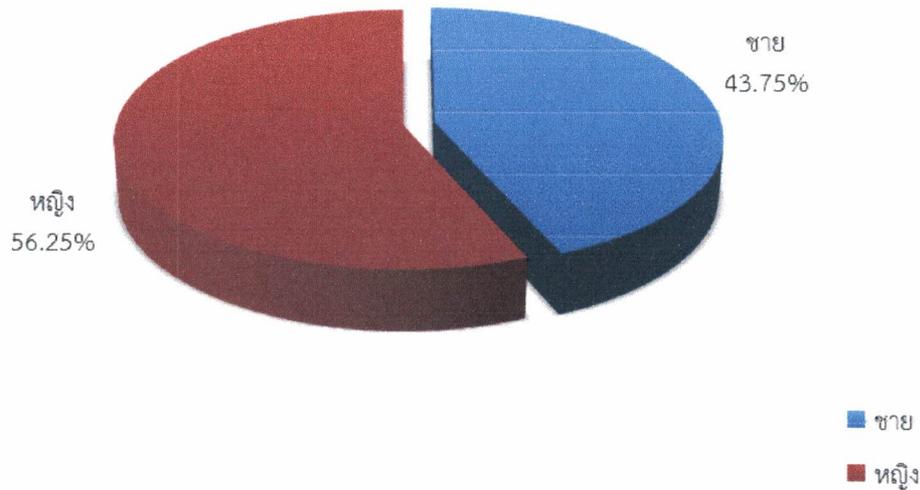
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ 368 คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	161	43.75
- หญิง	207	56.25
รวม	<u>368</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	16	4.35
- 21 – 30 ปี	68	18.48
- 31 - 40 ปี	65	17.66
- 41 - 50 ปี	66	17.93
- 51 - 59 ปี	118	32.07
- 60 ปีขึ้นไป	35	9.51
รวม	<u>368</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	89	24.18
- ค้าขาย	152	41.30
- ลูกจ้าง	77	20.92
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	2.99
- อื่นๆระบุ...	39	10.60
รวม	<u>368</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	99	26.90
- มัธยมศึกษา	234	63.59
- ปริญญาตรี	29	7.88
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.63
รวม	<u>368</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	60	16.30
- คู่	253	68.75
- หม้าย หย่า แยกทาง	55	14.95
รวม	<u>368</u>	<u>100.00</u>

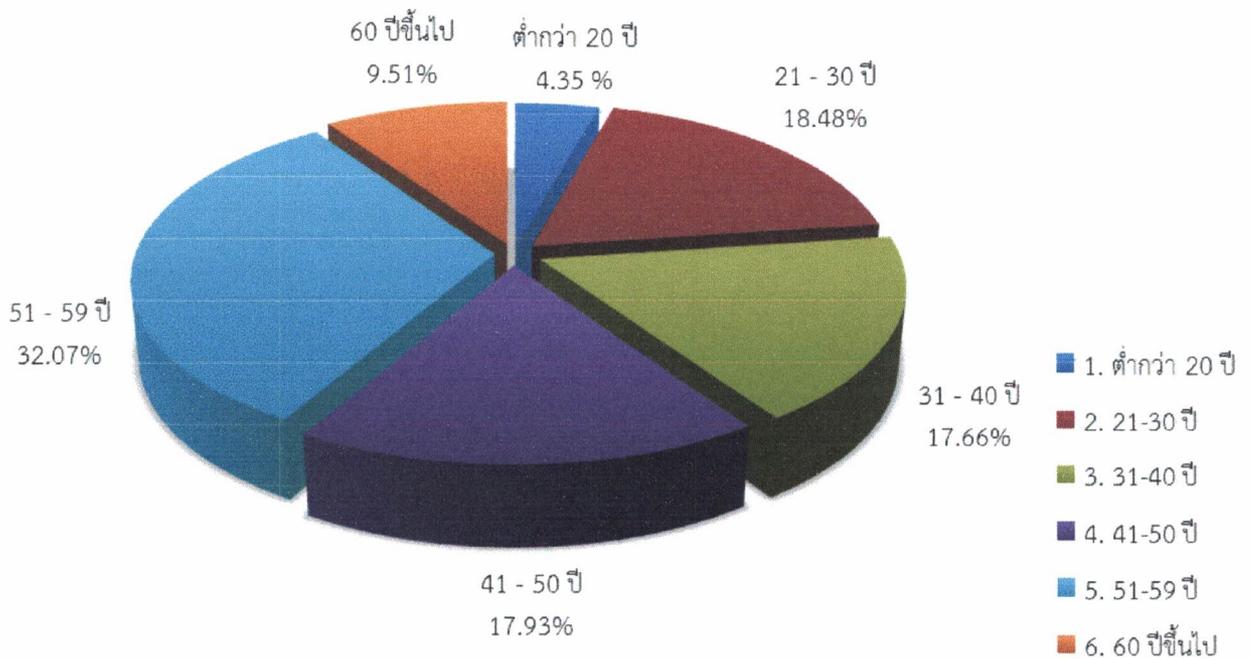
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 368 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 43.75 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 1.1



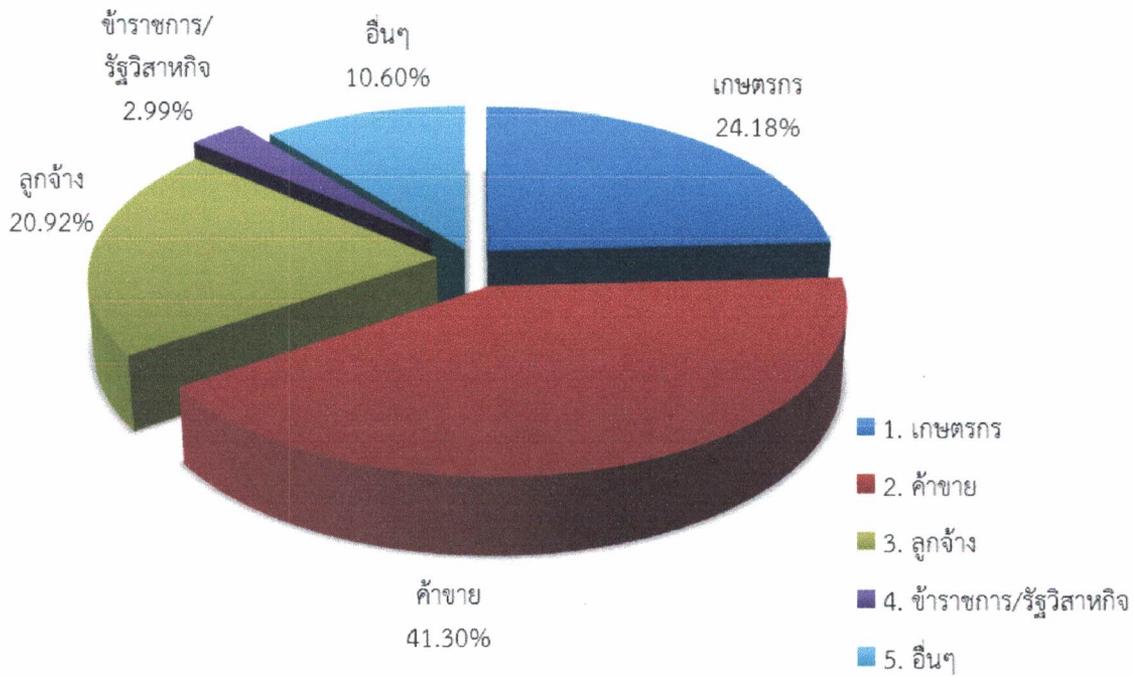
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 32.07 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.48 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



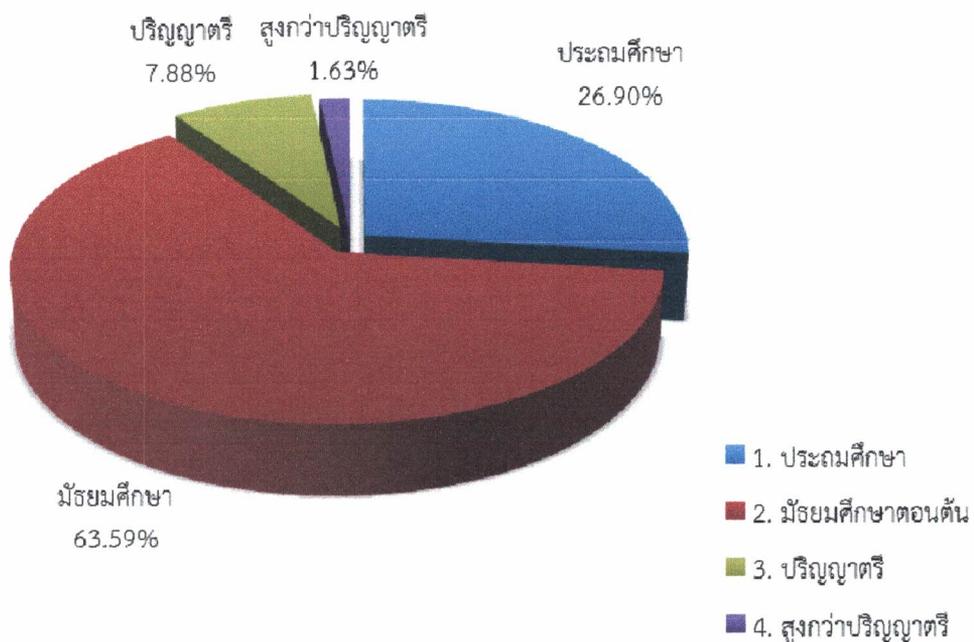
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 41.30 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.18 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



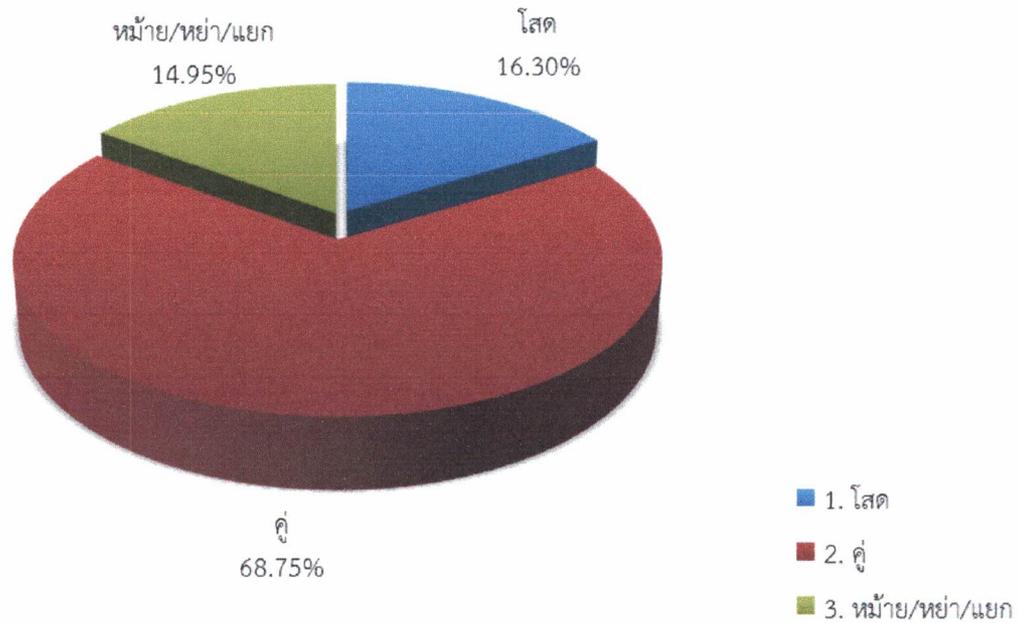
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 63.59 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.90 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 68.75 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กับคู่
 รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.30 ดังรายละเอียดในรูป 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
 ของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา**

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน ร้อยละ	262 71.20	92 25.00	14 3.80	- -	- -	4.67	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	248 67.39	107 29.08	13 3.53	- -	- -	4.64	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	261 70.92	89 24.18	18 4.89	- -	- -	4.66	มากที่สุด
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ	243 66.03	105 28.53	20 5.43	- -	- -	4.61	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน ร้อยละ	239 64.95	112 30.43	17 4.62	- -	- -	4.60	มากที่สุด
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน ร้อยละ	206 55.98	149 40.49	13 3.53	- -	- -	4.52	มากที่สุด
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน ร้อยละ	207 56.25	142 38.59	19 5.16	- -	- -	4.51	มากที่สุด
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน ร้อยละ	154 41.85	199 54.08	15 4.08	- -	- -	4.38	มาก
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	150 40.76	202 54.89	16 4.35	- -	- -	4.36	มาก
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	157 42.66	188 51.09	23 6.25	- -	- -	4.36	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	213 57.80	138 37.64	17 4.56	- -	- -	4.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ) โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.53** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67
2. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64
4. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61
5. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60
6. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52
7. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51
8. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38
9. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36
10. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน ร้อยละ	239 64.95	111 30.16	17 4.62	- -	1 0.27	4.60	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน ร้อยละ	187 50.82	168 45.65	12 3.26	- -	1 0.27	4.47	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน ร้อยละ	188 51.09	153 41.58	26 7.07	- -	1 0.27	4.43	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	194 52.72	151 41.03	22 5.98	- -	1 0.27	4.46	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	192 52.17	157 42.66	18 4.89	- -	1 0.27	4.46	มาก
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน ร้อยละ	182 49.46	158 42.93	27 7.34	- -	1 0.27	4.41	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	204 55.43	139 37.77	24 6.52	- -	1 0.27	4.48	มาก
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	178 48.37	164 44.57	25 6.79	- -	1 0.27	4.41	มาก
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน	จำนวน ร้อยละ	187 50.82	154 41.85	26 7.07	- -	1 0.27	4.43	มาก
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน ร้อยละ	191 51.90	154 41.85	22 5.98	- -	1 0.27	4.45	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	194 52.77	151 41.01	22 5.95	- -	1 0.27	4.46	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.46** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60
2. เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46
5. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อากาศเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46
6. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45
7. เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43
9. เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41
10. เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41

ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)



ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง) ตั้งอยู่เลขที่ 477/2 ถนนไชยณรงค์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา 30000
หมายเลขโทรศัพท์ 044 - 241600

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

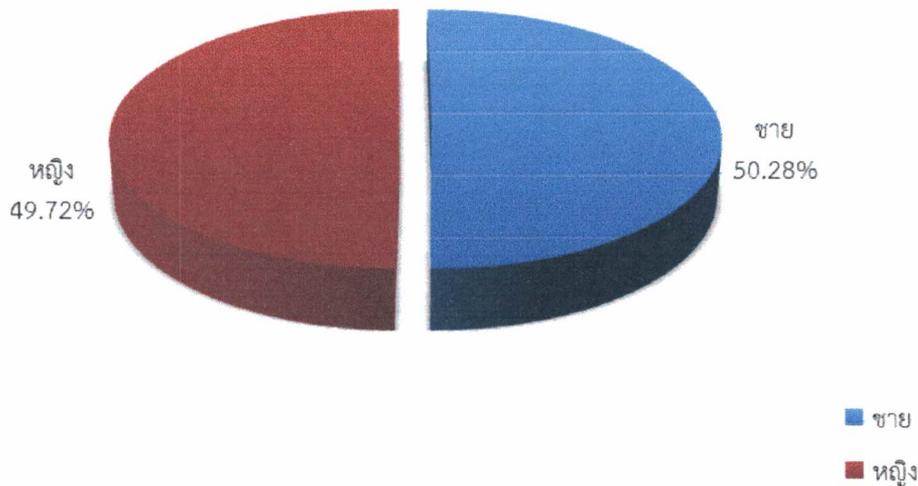
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ 360 คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	181	50.28
- หญิง	179	49.72
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.83
- 21 – 30 ปี	57	15.83
- 31 - 40 ปี	83	23.06
- 41 - 50 ปี	66	18.33
- 51 - 59 ปี	88	24.44
- 60 ปีขึ้นไป	45	12.50
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	50	13.89
- ค้าขาย	115	31.94
- ลูกจ้าง	103	28.61
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.72
- อื่นๆระบุ...	57	15.83
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	125	34.72
- มัธยมศึกษา	161	44.72
- ปริญญาตรี	58	16.11
- สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.44
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	94	26.11
- คู่	223	61.94
- หม้าย หย่า แยกทาง	43	11.94
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

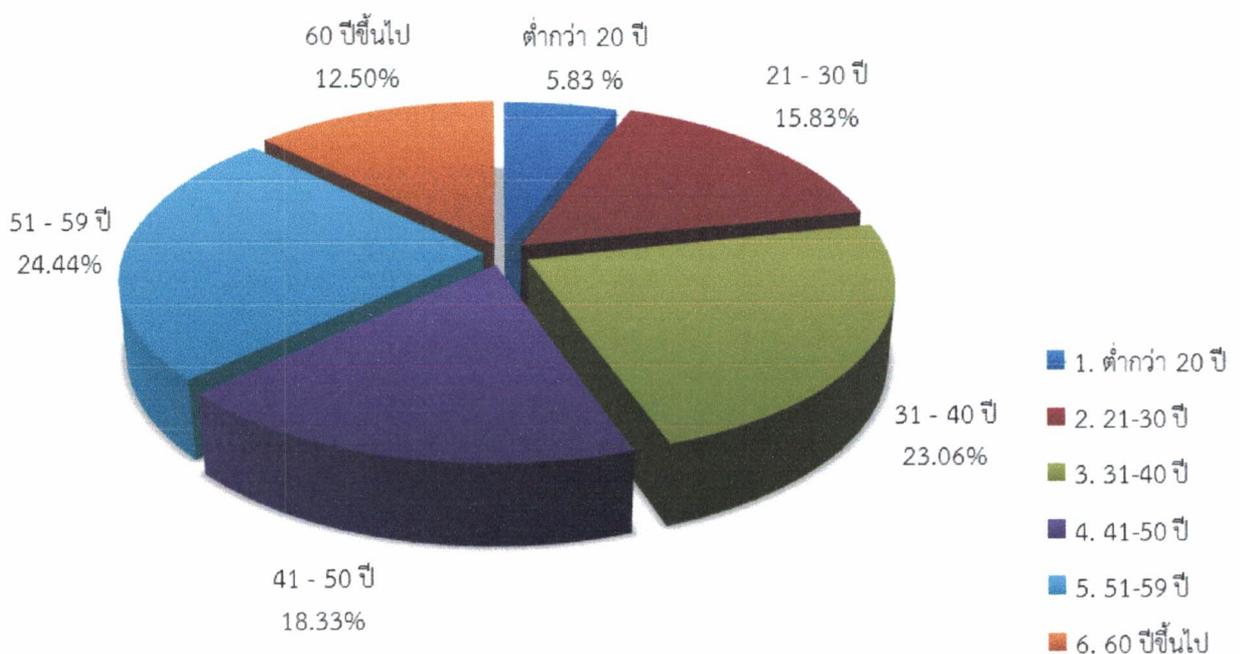
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.28 เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิง มีอยู่ร้อยละ 49.72 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 1.1



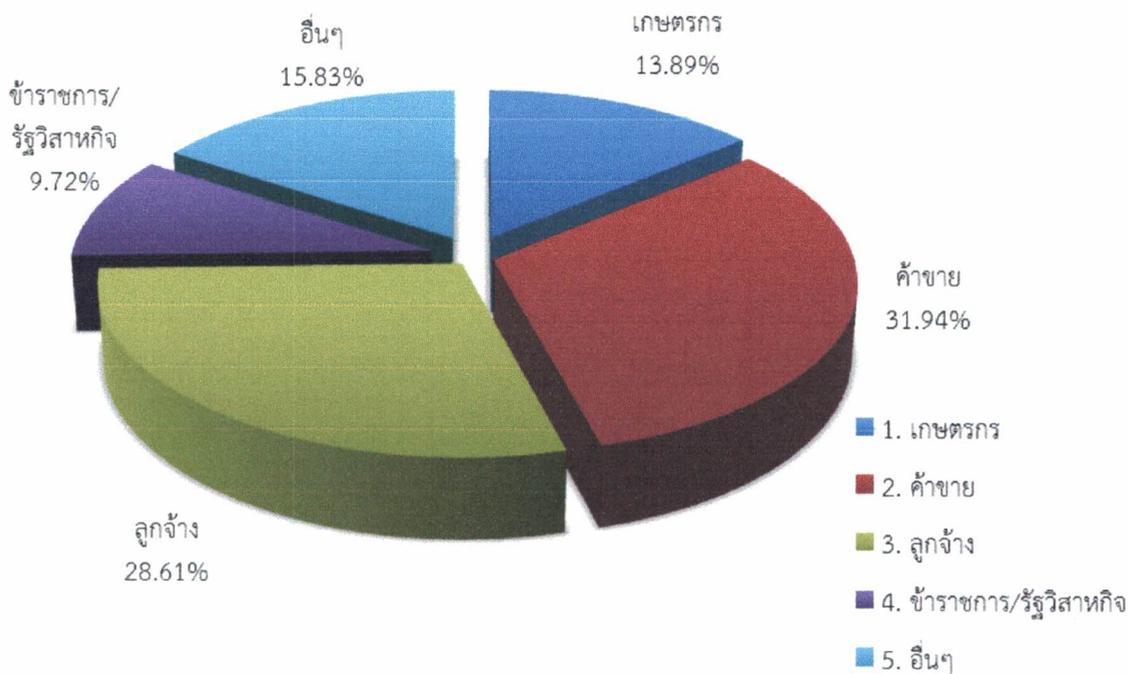
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 24.44 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.06 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



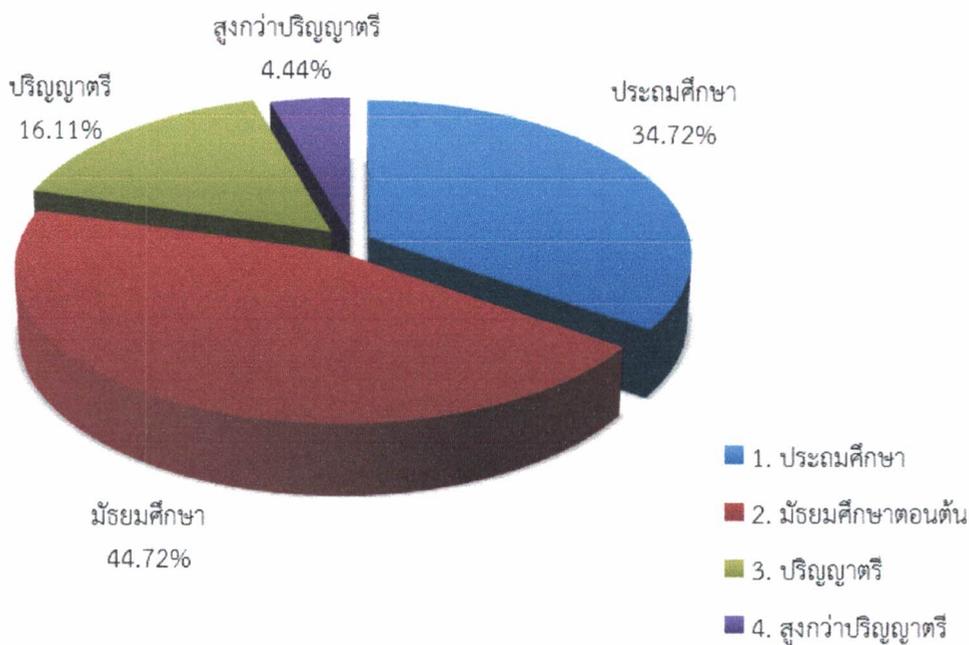
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 31.94 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.61 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



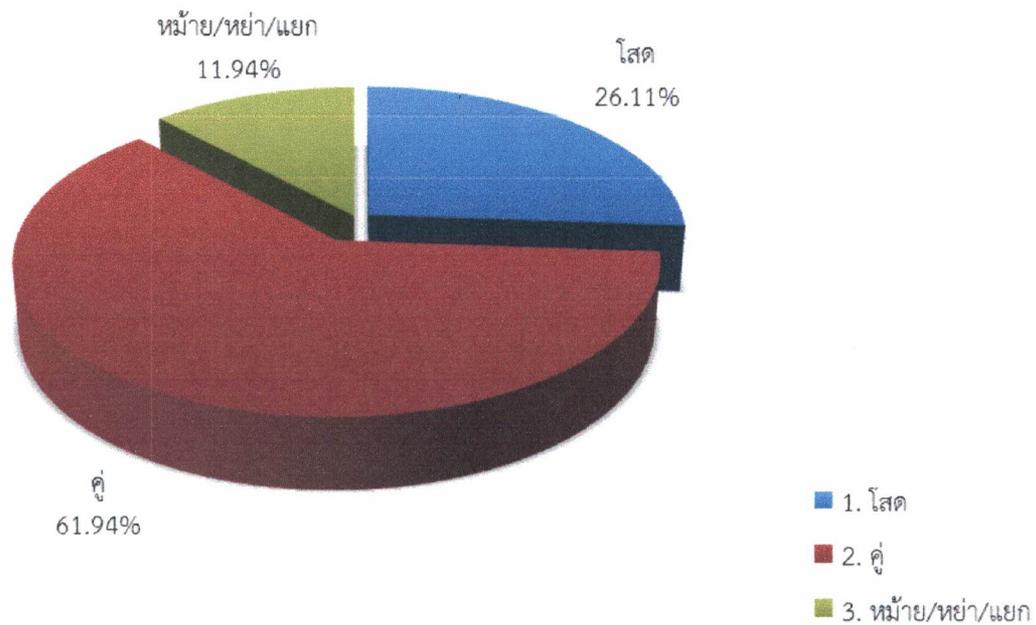
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 44.72 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.72 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 61.94 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 26.11 ดังรายละเอียดในรูป 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	279	61	20	-	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.50	16.94	5.56	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	295	54	10	1	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.94	15.00	2.78	0.28	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	285	61	13	1	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	79.17	16.94	3.61	0.28	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	275	61	17	4	-	4.69	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.39	17.78	4.72	1.11	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	287	60	8	5	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	79.72	16.67	2.22	1.39	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	289	58	11	2	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.28	16.11	3.06	0.56	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	297	47	16	-	-	4.78	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.50	13.06	4.44	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	287	56	15	2	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	79.72	15.56	4.17	0.56	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	303	46	11	-	-	4.81	มากที่สุด
	ร้อยละ	84.17	12.78	3.06	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหมวดหมู่ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	306	43	8	3	-	4.81	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.00	11.94	2.22	0.83	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		290	55	13	2	-	4.76	มากที่สุด
		80.64	15.28	3.58	0.50	-		

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง) โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.76** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81
2. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดทิวทัศน์ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
4. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78
5. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76
6. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
7. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
8. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
9. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72
10. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน ร้อยละ	276 76.67	59 16.39	24 6.67	1 0.28	- -	4.69	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน ร้อยละ	264 73.33	81 22.50	8 2.22	7 1.94	- -	4.67	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน ร้อยละ	264 73.33	77 21.39	13 3.61	6 1.67	- -	4.66	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษา แนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	278 77.22	63 17.50	16 4.44	3 0.83	- -	4.71	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	282 78.33	60 16.67	12 3.33	6 1.67	- -	4.72	มากที่สุด
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน ร้อยละ	281 78.06	54 15.00	17 4.72	8 2.22	- -	4.69	มากที่สุด
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	274 76.11	67 18.61	14 3.89	5 1.39	- -	4.69	มากที่สุด
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน ร้อยละ	286 79.44	54 15.00	16 4.44	4 1.11	- -	4.73	มากที่สุด
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน	จำนวน ร้อยละ	290 80.56	50 13.89	13 3.61	7 1.94	- -	4.73	มากที่สุด
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน ร้อยละ	298 82.78	47 13.06	10 2.78	4 1.11	1 0.28	4.77	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	279 77.58	61 17.00	15 3.97	5 1.42	0 0.03	4.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.71** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77
2. เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
3. เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพพร้อมกัน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
4. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.71
6. เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69
7. เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69
8. เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67
10. เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66

ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)



ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) ตั้งอยู่เลขที่ 126 ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
หมายเลขโทรศัพท์ 044 - 300820

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

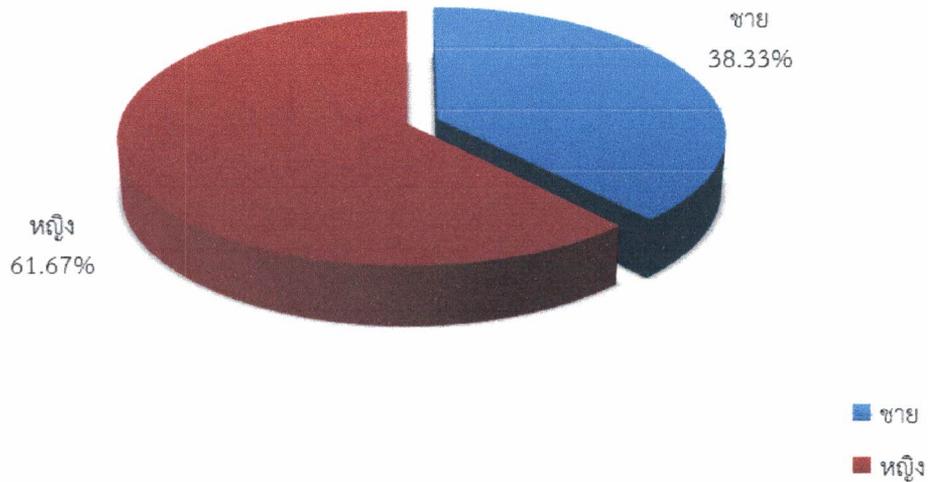
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ 360 คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	138	38.33
- หญิง	222	61.67
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.28
- 21 – 30 ปี	24	6.67
- 31 - 40 ปี	57	15.83
- 41 - 50 ปี	74	20.56
- 51 - 59 ปี	93	25.83
- 60 ปีขึ้นไป	111	30.83
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	17	4.72
- ค้าขาย	132	36.67
- ลูกจ้าง	72	20.00
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	98	27.22
- อื่นๆระบุ...	41	11.39
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	56	15.56
- มัธยมศึกษา	155	43.06
- ปริญญาตรี	140	38.89
- สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.50
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	102	28.33
- คู่	220	61.11
- หม้าย หย่า แยกทาง	38	10.56
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

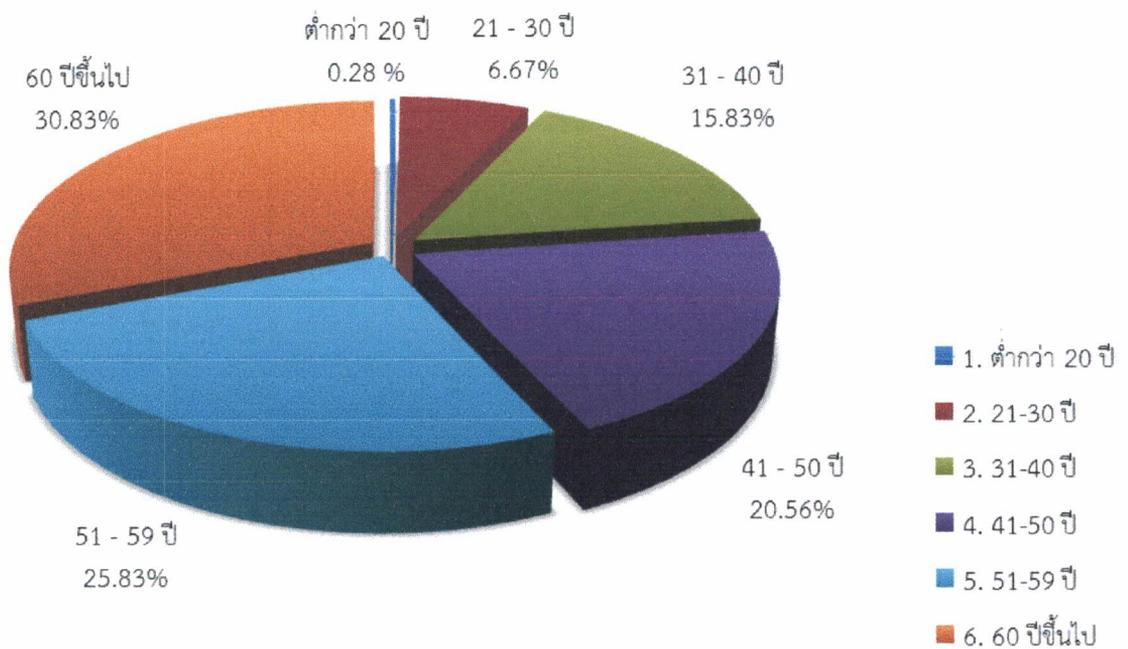
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.67 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.33 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 1.1



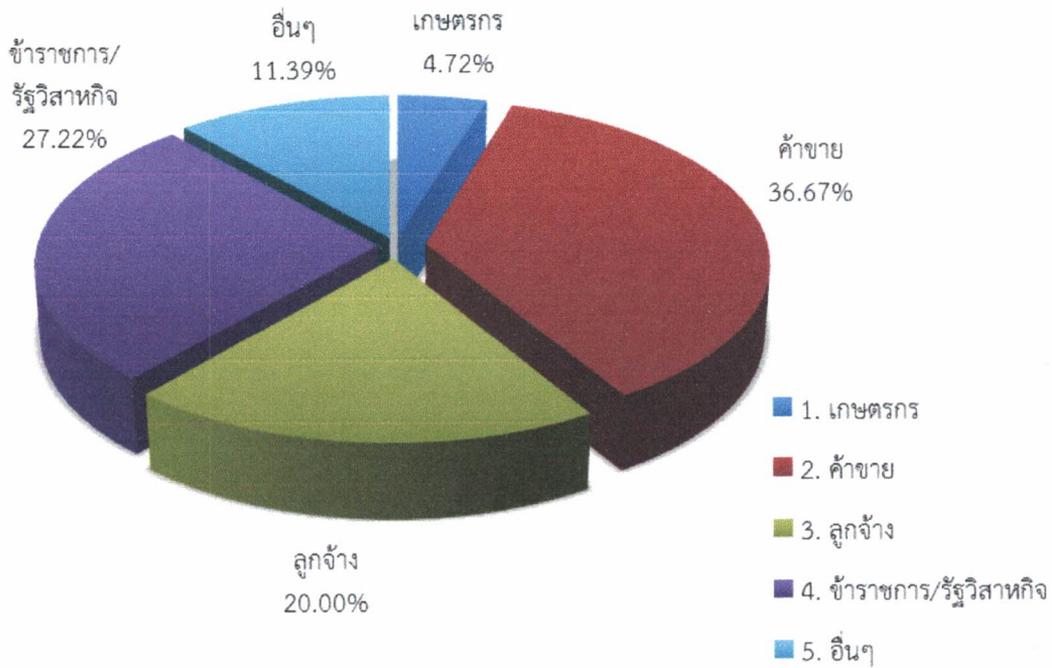
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 30.83 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.83 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



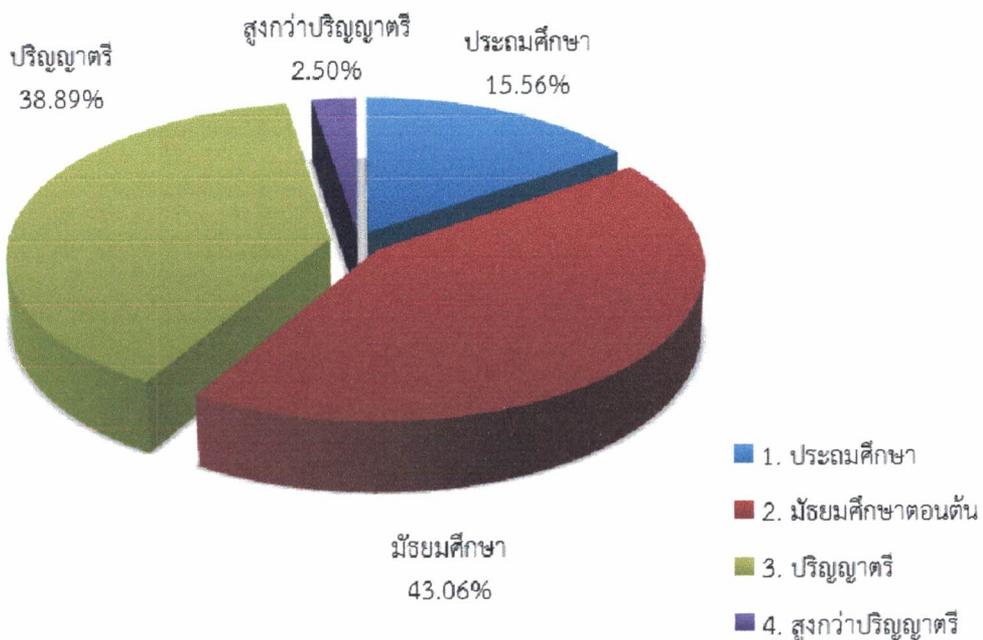
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 36.67 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.22 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



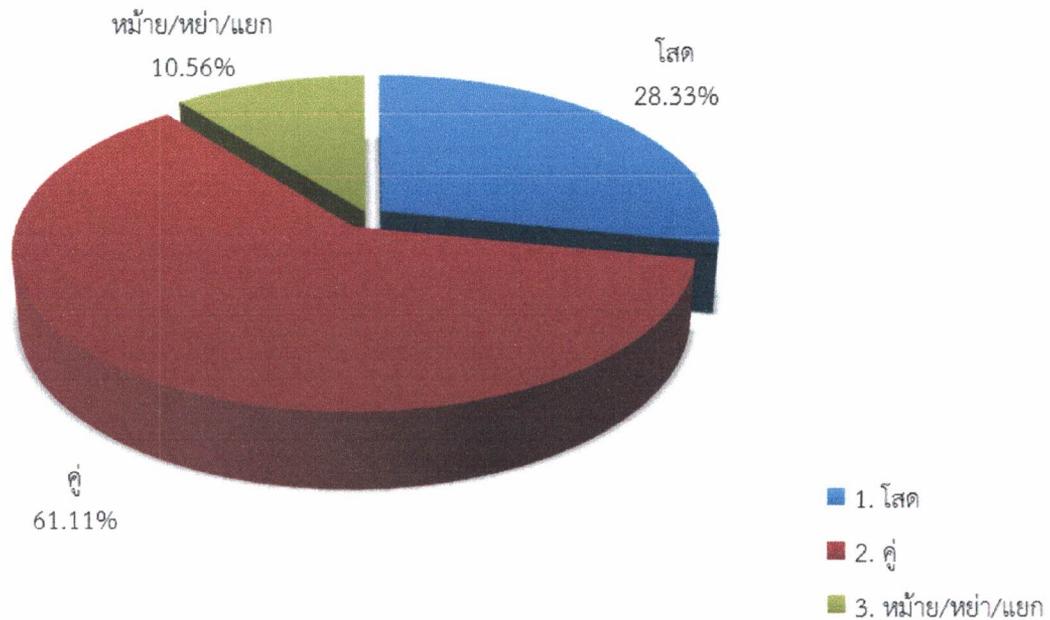
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 43.06 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.89 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 61.11 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.33 ดังรายละเอียดในรูป 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

- ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานบริการศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน ร้อยละ	284 78.89	74 20.56	1 0.28	1 0.28	- -	4.78	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	273 75.83	80 22.22	6 1.67	1 0.28	- -	4.74	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	246 68.33	109 30.28	5 1.39	- -	- -	4.67	มากที่สุด
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ	210 58.33	138 38.33	11 3.06	1 0.28	- -	4.55	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน ร้อยละ	215 59.72	135 37.50	8 2.22	2 0.56	- -	4.56	มากที่สุด
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน ร้อยละ	237 65.83	116 32.22	4 1.11	3 0.83	- -	4.63	มากที่สุด
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน ร้อยละ	276 76.67	70 19.44	12 3.33	2 0.56	- -	4.72	มากที่สุด
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน ร้อยละ	178 49.44	170 47.22	12 3.33	- -	- -	4.46	มาก
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	196 54.44	152 42.22	10 2.78	2 0.56	- -	4.51	มาก
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	178 49.44	173 48.06	8 2.22	1 0.28	- -	4.47	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	229 63.69	122 33.81	8 2.14	1 0.36	- -	4.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.61**

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
3. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72
4. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67
5. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63
6. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56
7. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55
8. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51
9. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47
10. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขที่เทศบาลนครนครราชสีมา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ / หรือ กรอกข้อความในช่องว่าง

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ.....ปี 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 – 30 ปี 3) 31 – 40 ปี
 4) 41 – 50 ปี 5) 51 – 59 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย 3) ลูกจ้าง
 4) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ 5) อื่นๆระบุ.....
4. ระดับการศึกษา 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า
 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพสมรส 1) โสด 2) คู่ 3) หม้าย / หย่า / แยก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุด **เพียงคำตอบเดียว** เท่านั้น
5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1. การให้บริการในสถานบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน					
4. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก					
5. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี					
6. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย					
7. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม					
8. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล					
9. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย					
10. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการ
สาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวนผู้ตอบ 2,776 คน

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึง พอใจ
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	2,052	759	76	1	-	4.68	มากที่สุด
	ร้อยละ	71.05	26.28	2.63	0.03	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และ สะดวกรวดเร็ว	จำนวน	1,999	811	71	7	-	4.66	มากที่สุด
	ร้อยละ	69.22	28.08	2.46	0.24	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อ ทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	1,950	836	96	6	-	4.64	มากที่สุด
	ร้อยละ	67.52	28.95	3.32	0.21	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับ บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้ สะดวก	จำนวน	1,874	883	119	11	1	4.60	มากที่สุด
	ร้อยละ	64.89	30.57	4.12	0.38	0.03		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ สาธารณสุข มีความรับผิดชอบและ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	1,587	823	100	8	1	4.58	มากที่สุด
	ร้อยละ	63.00	32.67	3.97	0.32	0.04		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	1,524	867	120	8	-	4.55	มากที่สุด
	ร้อยละ	60.50	34.42	4.76	0.32	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	1,920	845	115	8	-	4.62	มากที่สุด
	ร้อยละ	66.48	29.26	3.98	0.28	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี เครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล	จำนวน	1,715	1053	118	2	-	4.55	มากที่สุด
	ร้อยละ	59.38	36.46	4.09	0.07	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัว ที่เข้าใจง่าย	จำนวน	1,814	974	96	4	-	4.59	มากที่สุด
	ร้อยละ	62.81	33.73	3.32	0.14	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	1,449	932	131	7	-	4.52	มากที่สุด
	ร้อยละ	57.52	37.00	5.20	0.28	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	1,788	878	104	6	0	4.60	มากที่สุด
	ร้อยละ	64.24	31.74	3.79	0.23	0.01		

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของแบบสอบถามที่ใช้เกณฑ์ค่าคะแนน 5 ระดับ

ผลการวิเคราะห์	ภาพรวม
คะแนนรวม	127,804
ค่าเฉลี่ย	4.60
แปลผล	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ดังนี้

ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.60 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66
- 1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62
- 1.5 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60
- 1.6 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59
- 1.7 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58
- 1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55
- 1.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55
- 1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52

ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวนผู้ตอบ 1,799 คน

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	1,113	579	91	5	11	4.54	มากที่สุด
	ร้อยละ	61.87	32.18	5.06	0.28	0.61		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	1,117	597	67	8	10	4.56	มากที่สุด
	ร้อยละ	62.09	33.19	3.72	0.44	0.56		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	1,061	615	105	8	10	4.51	มากที่สุด
	ร้อยละ	58.98	34.19	5.84	0.44	0.56		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน	1,080	607	96	6	10	4.52	มากที่สุด
	ร้อยละ	60.03	33.74	5.34	0.33	0.56		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	1,117	594	69	9	10	4.56	มากที่สุด
	ร้อยละ	62.09	33.02	3.84	0.50	0.56		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	1,073	593	107	15	11	4.50	มาก
	ร้อยละ	59.64	32.96	5.95	0.83	0.61		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	1,117	577	87	7	11	4.55	มากที่สุด
	ร้อยละ	62.09	32.07	4.84	0.39	0.61		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	1,099	581	101	8	10	4.53	มากที่สุด
	ร้อยละ	61.09	32.30	5.61	0.44	0.56		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน	จำนวน	1,108	568	102	11	10	4.53	มากที่สุด
	ร้อยละ	61.59	31.57	5.67	0.61	0.56		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	1,135	549	96	8	11	4.55	มากที่สุด
	ร้อยละ	63.09	30.52	5.34	0.44	0.61		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	1,102	586	92	9	10	4.54	มากที่สุด
	ร้อยละ	61.26	32.57	5.12	0.47	0.58		

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของแบบสอบถามที่ใช้เกณฑ์ค่าคะแนน 5 ระดับ

ผลการวิเคราะห์	ภาพรวม
คะแนนรวม	81,577
ค่าเฉลี่ย	4.54
แปลผล	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ ได้ดังนี้

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ สาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.54 เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56
- 2.2 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อากาศเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56
- 2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55
- 2.4 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55
- 2.5 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54
- 2.6 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
- 2.7 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
- 2.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52
- 2.9 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51
- 2.10 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50