



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครราชสีมา





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานวิชาการและแผนงาน สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โทร.๑๖๒๗

ที่ นม ๕๒๐๐๓/ ๕๐๗ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์บริการ
สาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เรื่องเดิม กลุ่มงานวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ ของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครนครราชสีมา นั้น

ข้อเท็จจริง บัดนี้กลุ่มงานวิชาการและแผนงาน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา จำนวน ๕ แห่ง และศูนย์พัฒนาพันธุ์ผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารเรียนมาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา เห็นควรให้กลุ่มงานวิชาการและแผนงาน จัดทำสรุปเล่มรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ มอบให้ศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง ๕ แห่ง และศูนย์พัฒนาพันธุ์ผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรี

- ควรตามเสนอ

(นายสันติ เกิดใหม่)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาล

25 ม.ค. 2564

(นางกอบแก้ว ไทยมะณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้างานแผนงานและประเมินผล

ตามเสนอ

(นายพงษ์เลิศ สุภัทรวณิชย์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครราชสีมา



บทสรุป

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

การประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา ทั้ง 5 แห่ง ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกสอบถามผู้ป่วยหรือญาติที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขดังนี้

1. ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)

- งานบริการตรวจโรคทั่วไป	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	360	คน
- งานบริการทางจักษุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	360	คน

2. ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 473 คน

3. ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 367 คน

4. ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

5. ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาลาทอง)

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 359 คน

6. ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 356 คน

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

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

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

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2562 - เดือนกันยายน 2563 โดยศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา สอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยหรือญาติที่มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยกลุ่มงานวิชาการและแผนงานโดยการวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ เช่น วิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย จำแนกตามงาน รายด้านและรายข้อ

3. สรุปผลการประมวลผลความพึงพอใจ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา ดังนี้

3.1 ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)

ด้านการบริการตรวจโรคทั่วไป ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.28 และเพศชายร้อยละ 39.72

2.ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.56รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 51 – 59ปี ร้อยละ 23.89

3.ด้านการประกอบอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 28.39รองลงมาคือประกอบอาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 26.39

4.ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.22รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.72

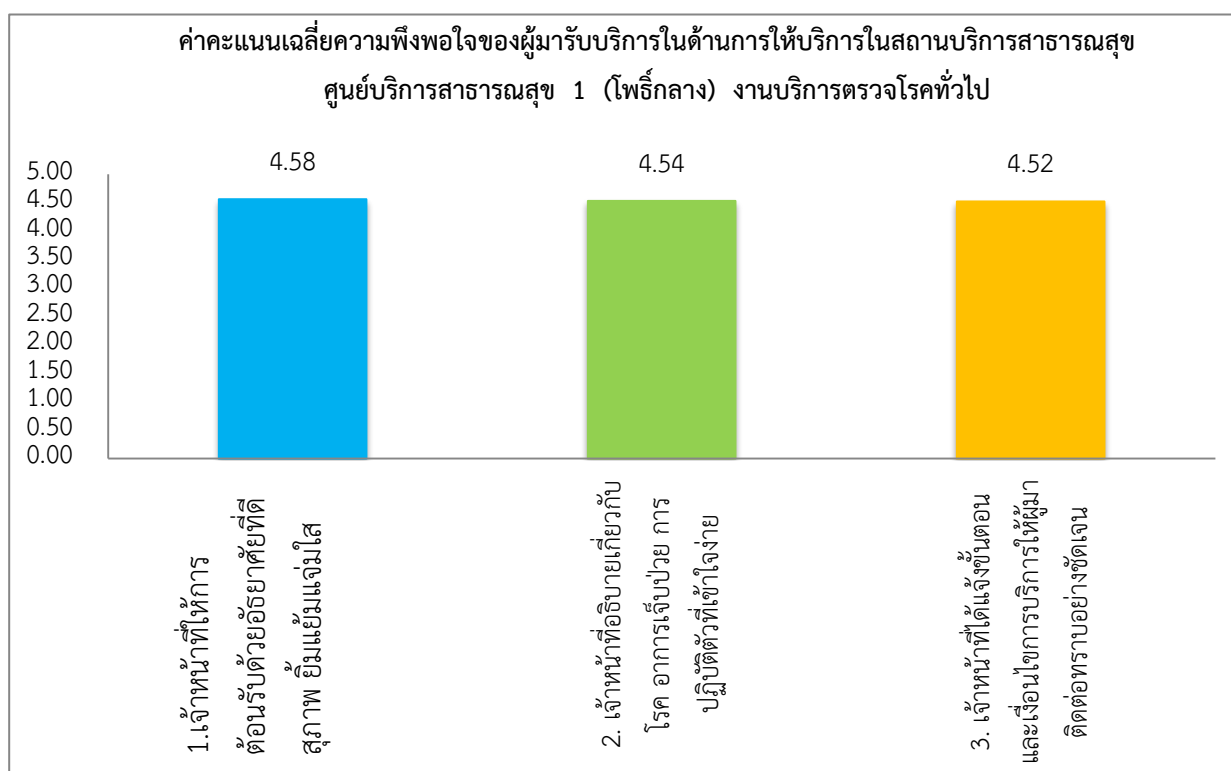
5.ด้านสถานภาพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่คิดเป็นร้อยละ 58.33รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 26.94

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข1(โพธิ์กลาง)

ด้านการบริการตรวจโรคทั่วไป

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมาโดยภาพรวมมีความ พึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.51**เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

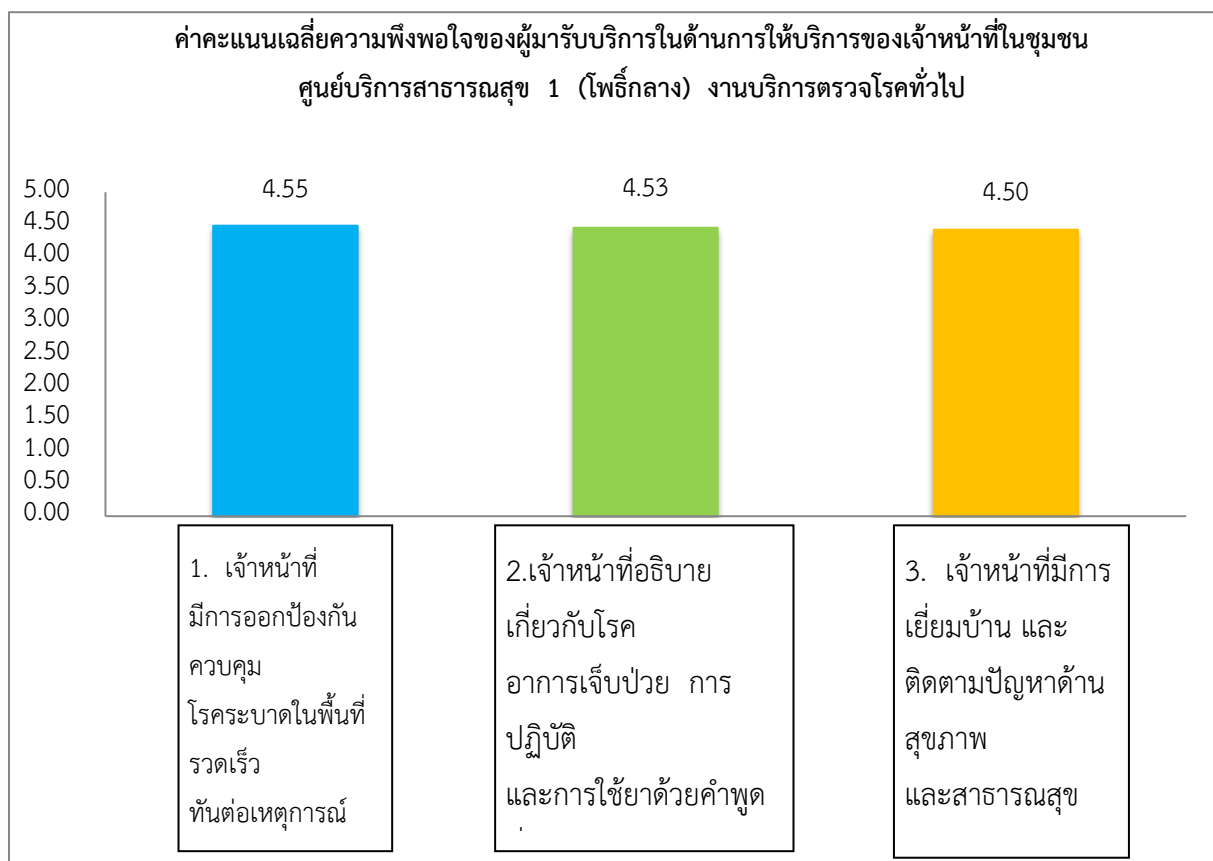
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 1คือด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.58
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 2คือด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 3คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.52



ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข1 (โพธิ์กลาง)การบริการตรวจโรคทั่วไป

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 1คือด้านที่เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.55
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 2คือด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยาด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.53
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอันดับที่ 3คือด้านที่เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50



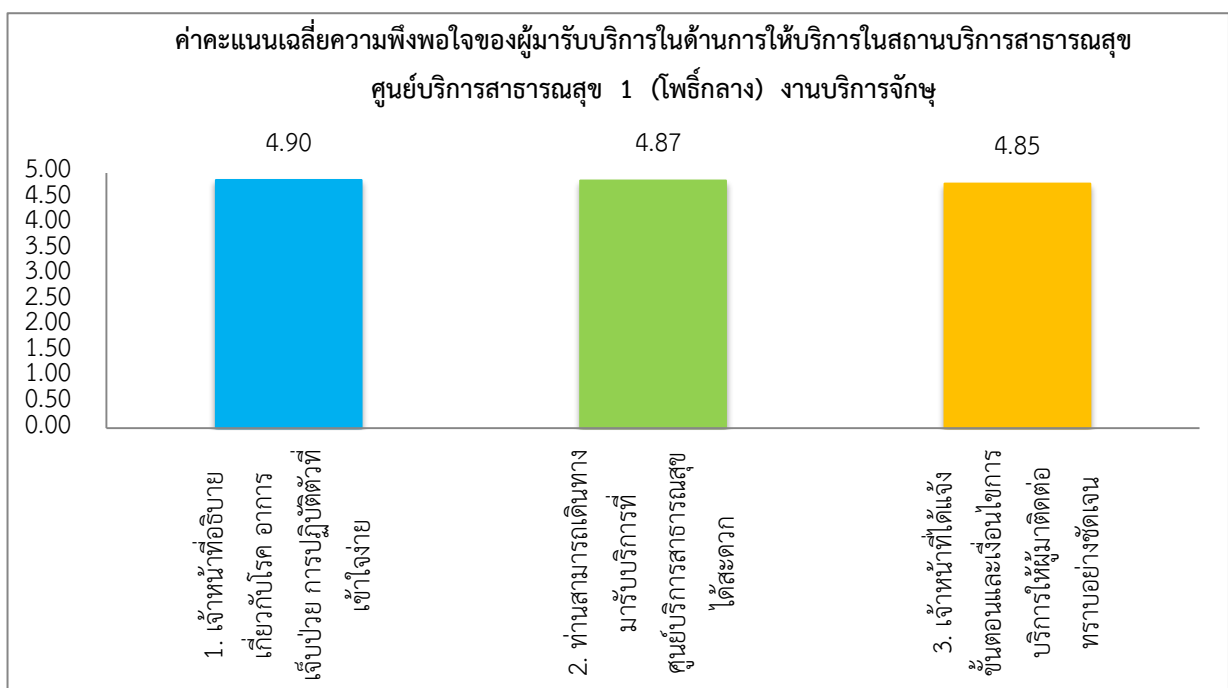
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คือ

- การให้บริการในสถานบริการสาธารณสุข ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
 - การออกให้บริการของเจ้าหน้าที่ในชุมชน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน
- ด้านงานบริการด้านอื่นๆ ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน พบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.78 และเพศชายร้อยละ 42.22
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 22.50
3. ด้านการประกอบอาชีพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.44 รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 31.39
4. ด้านการศึกษา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.28 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 28.89
5. ด้านสถานภาพ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 63.61 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 33.06

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบริการจักษุ

- เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการ โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1**คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90
 - ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2**คือ ด้านที่ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87
 - ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3**คือ ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาลคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คือ

- การให้บริการในสถานบริการสาธารณสุข ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก

ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา

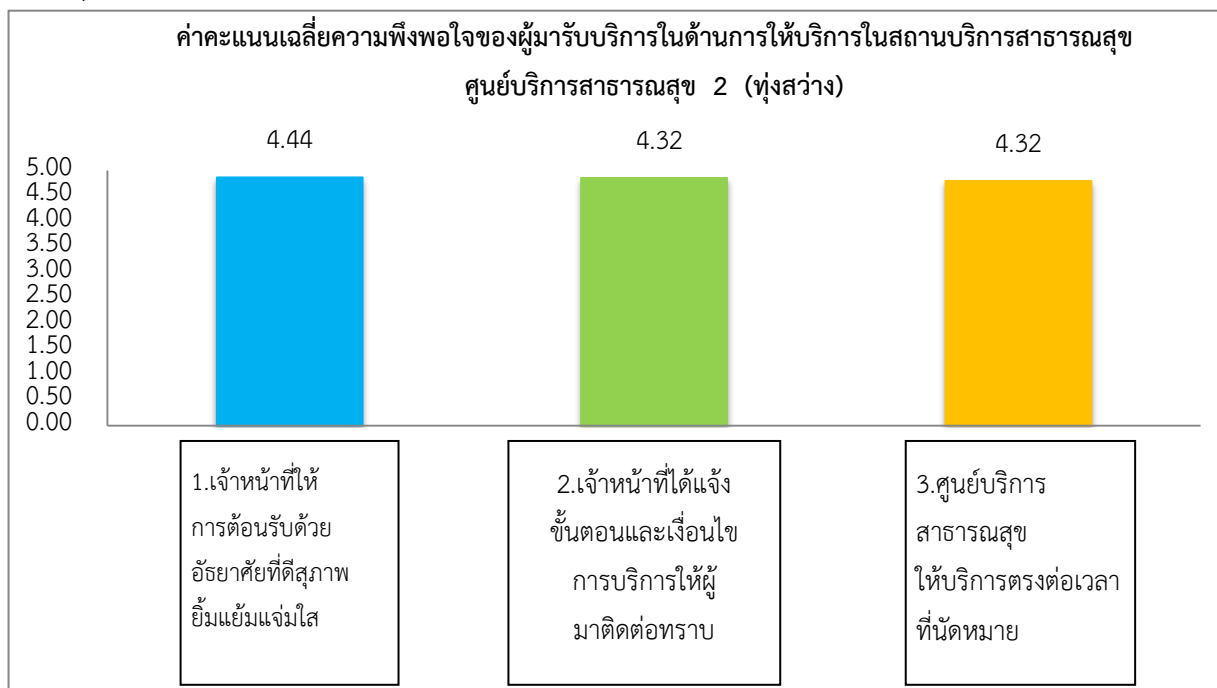
3.2 ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง) ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 473 คนพบว่า

- 1.ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.20 และเพศชายร้อยละ 40.80
- 2.ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 – 59 ปีมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.64 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 24.74
- 3.ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.76 รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 18.39
- 4.ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.14 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 28.75
- 5.ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 78.65 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 14.16

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจมาก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.31** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

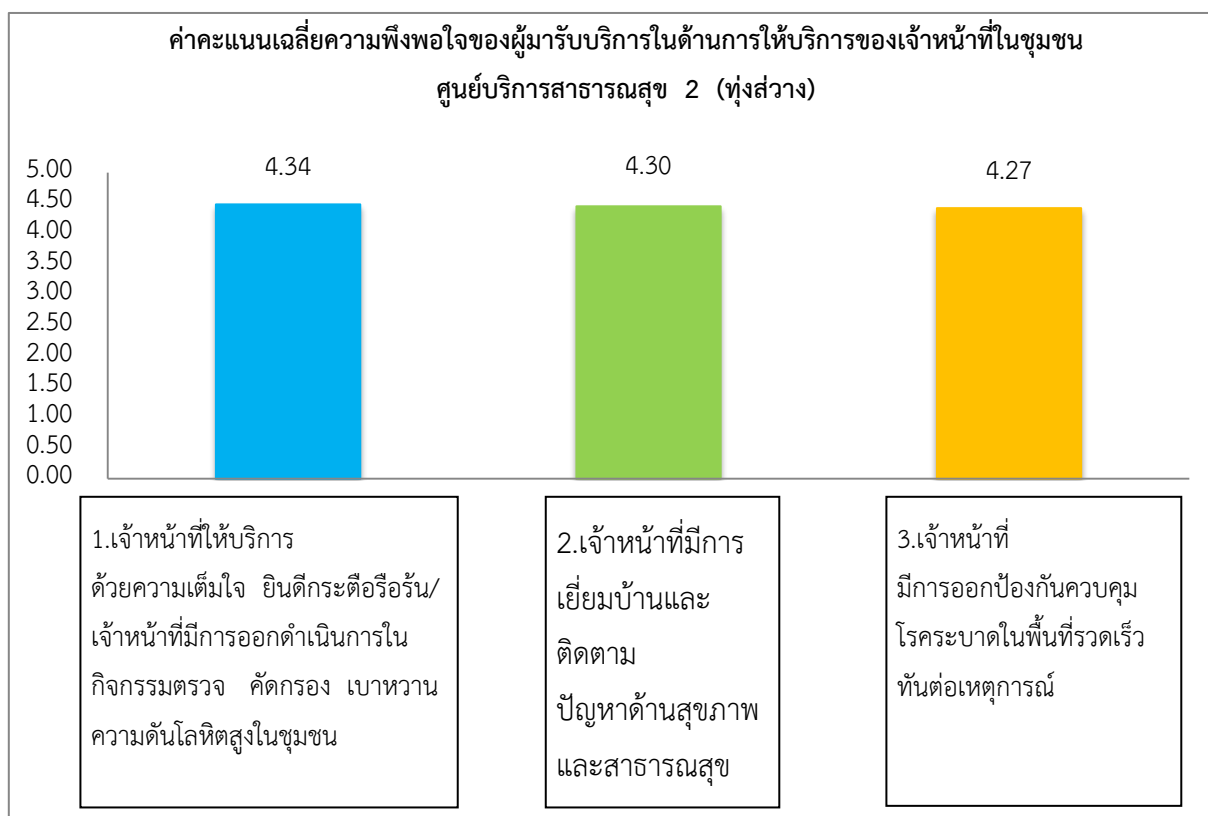
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 1 คือด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.32
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 3 คือด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.32



ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจมาก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 1 คือด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจคัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 2 คือด้านที่เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้านและติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุขคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 3 คือด้านที่เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.27



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- การให้บริการที่สถานบริการ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
- การออกให้บริการในชุมชน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

3.3 ศูนย์บริการสาธารณสุข 3(สวนพริกไทย)

ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367คน พบว่า

1.ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ61.58 และเพศชาย ร้อยละ 38.42

2.ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง อายุ 60 ปีขึ้นไป มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.70รองลงมาคือช่วงอายุ51-59 ปี ร้อยละ 26.43

3.ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.24รองลงมาคือประกอบอาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 31.34

4.ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ56.13รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 38.69

5.ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 79.84รองลงมาคือสถานภาพโสดและหม้าย/หย่า/แยกทาง ร้อยละ 10.08

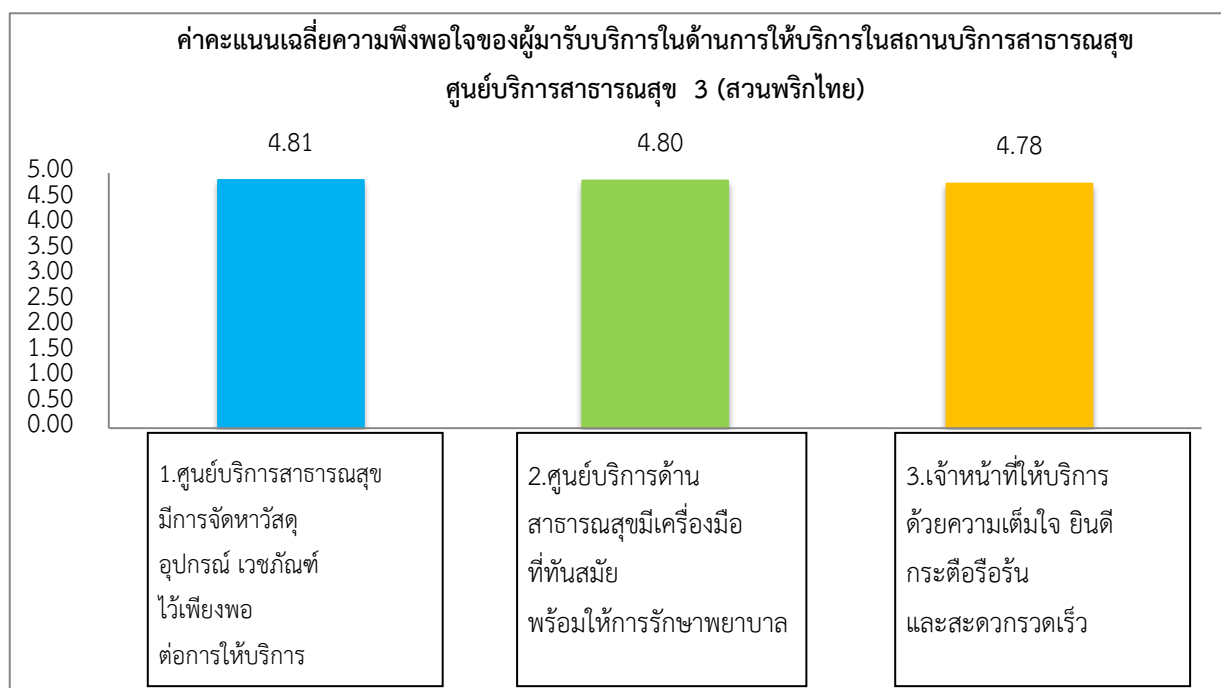
ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข3(สวนพริกไทย)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ **4.76** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1**คือ ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ไว้เพียงพอต่อการให้บริการคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.81

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2**คือ ด้านที่ศูนย์บริการด้านสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษายาบาลคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80

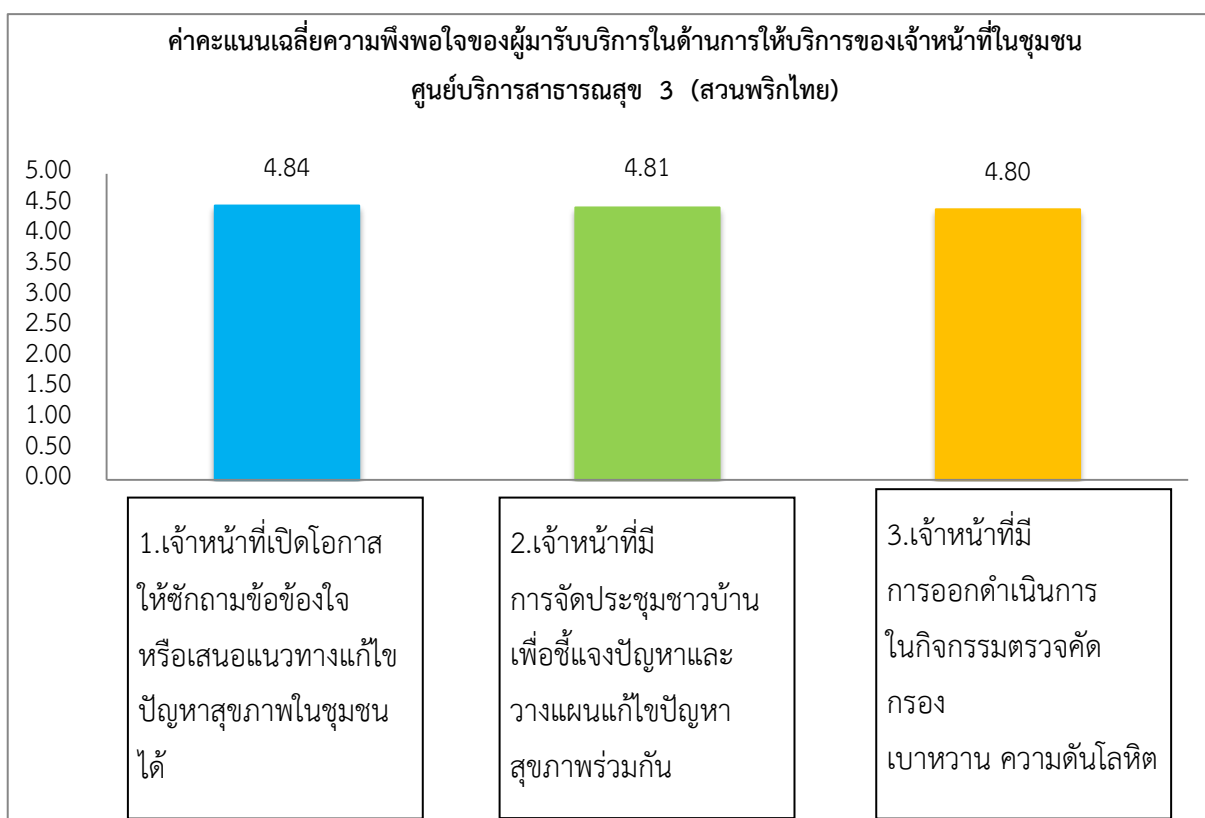
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.78



ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 1 คือด้านที่เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้ คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 2 คือด้านที่เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 3 คือด้านที่เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจคัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- การให้บริการที่สถานบริการ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
- การออกให้บริการในชุมชน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

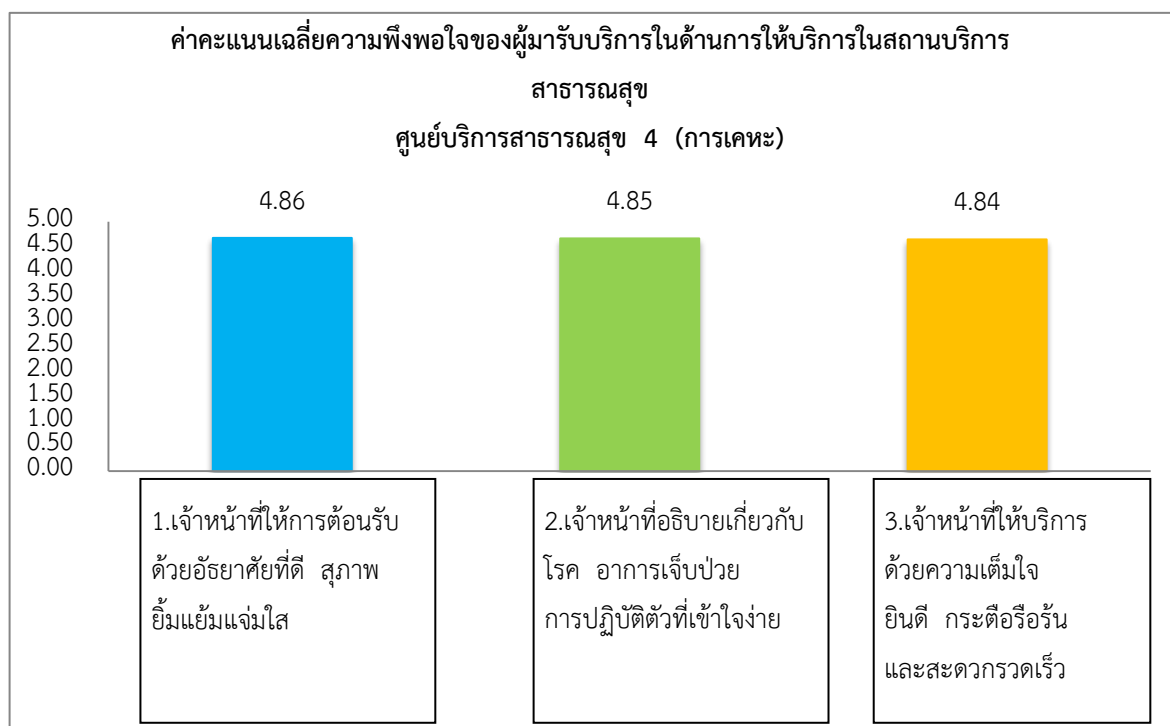
3.4 ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ) ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน พบว่า

- 1.ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ54.72 และเพศชายร้อยละ 45.28
- 2.ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.28รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 51-59ปีร้อยละ25.00
- 3.ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.50รองลงมาคือประกอบอาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 24.44
- 4.ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ73.33รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 15.56
- 5.ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 69.17รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 23.61

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (คลินิกชุมชนอบอุ่นการเคหะ)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.80**เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

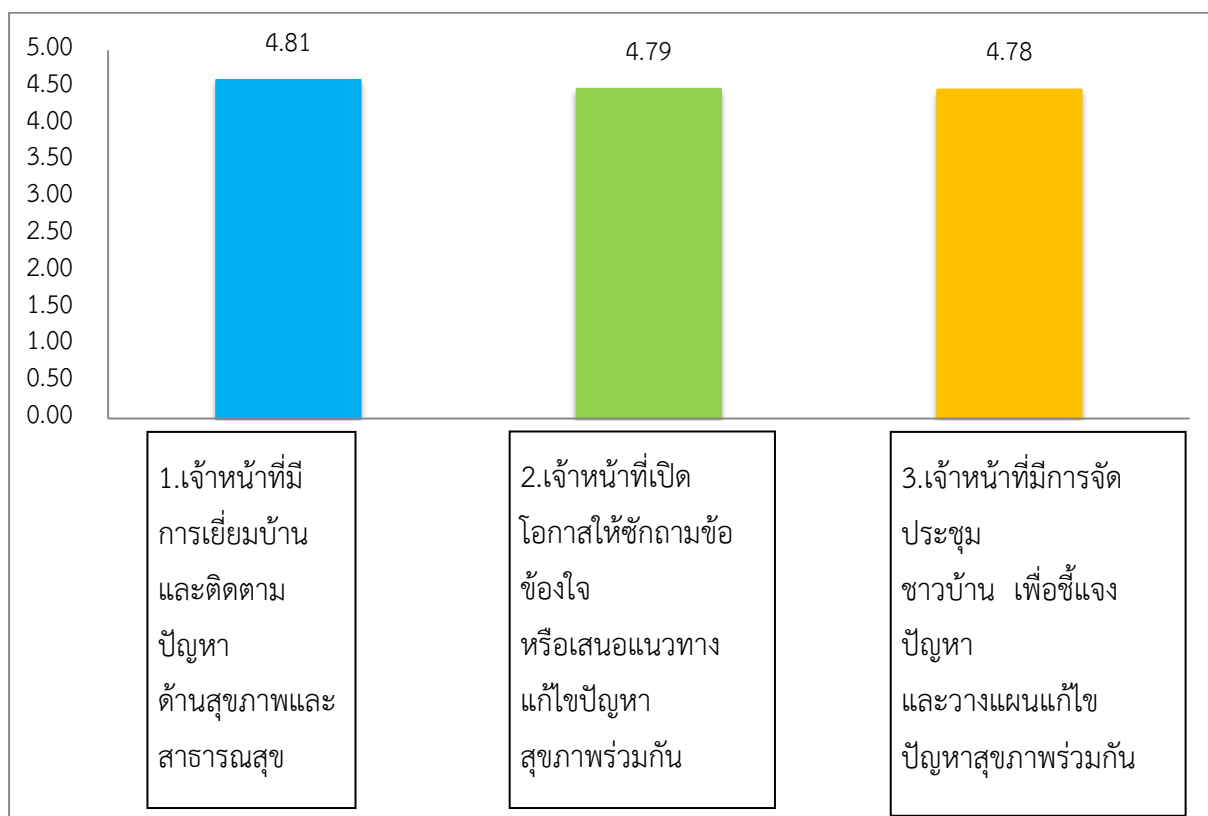
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1**คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.86
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2**คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่ายคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.84



ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ **4.74**เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยม บ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่เปิดโอกาส ให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพร่วมกัน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่มีการจัด ประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพร่วมกัน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- การให้บริการที่สถานบริการ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
- การออกให้บริการในชุมชน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

3.5 ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

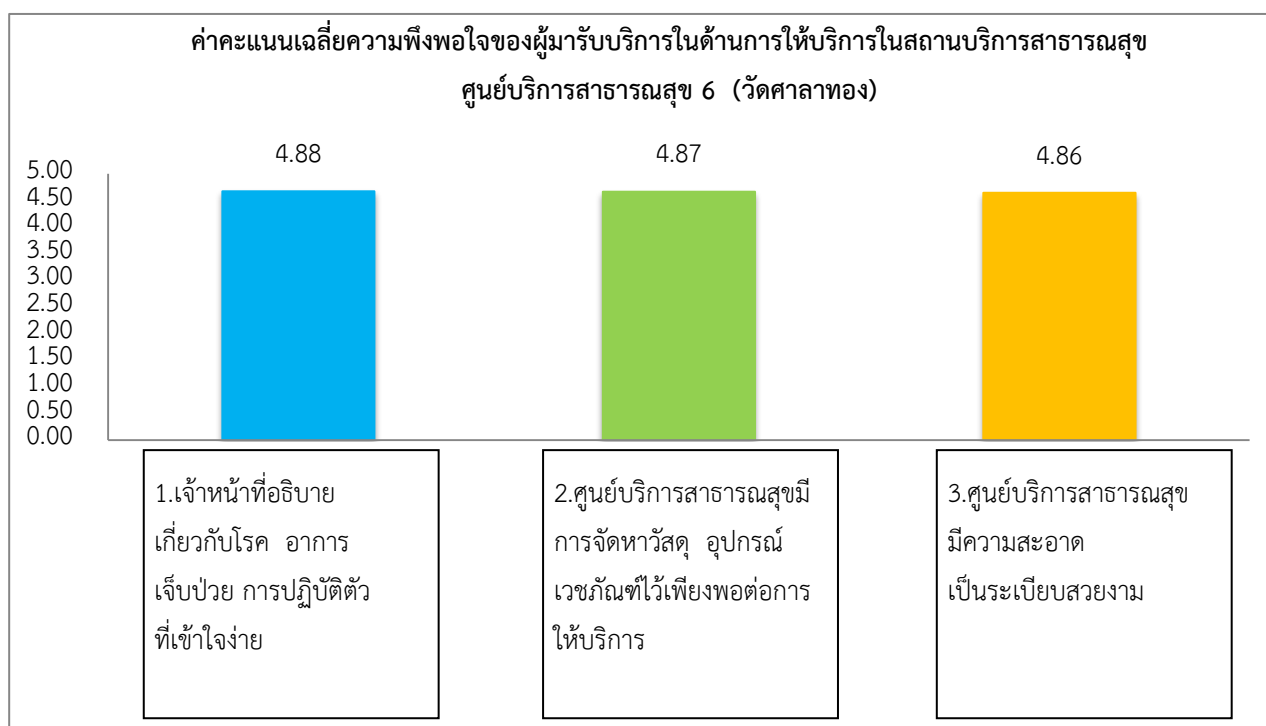
ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 359คน พบว่า

- 1.ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ53.20 และเพศหญิงร้อยละ 46.80
- 2.ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31.40ปี มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.79รองลงมาก็คือช่วงอายุระหว่าง 51-59 ปีร้อยละ 23.96
- 3.ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.88 รองลงมาก็คือประกอบอาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 27.02
- 4.ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ43.18รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24.23
- 5.ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 60.72รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 24.23

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.84**เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

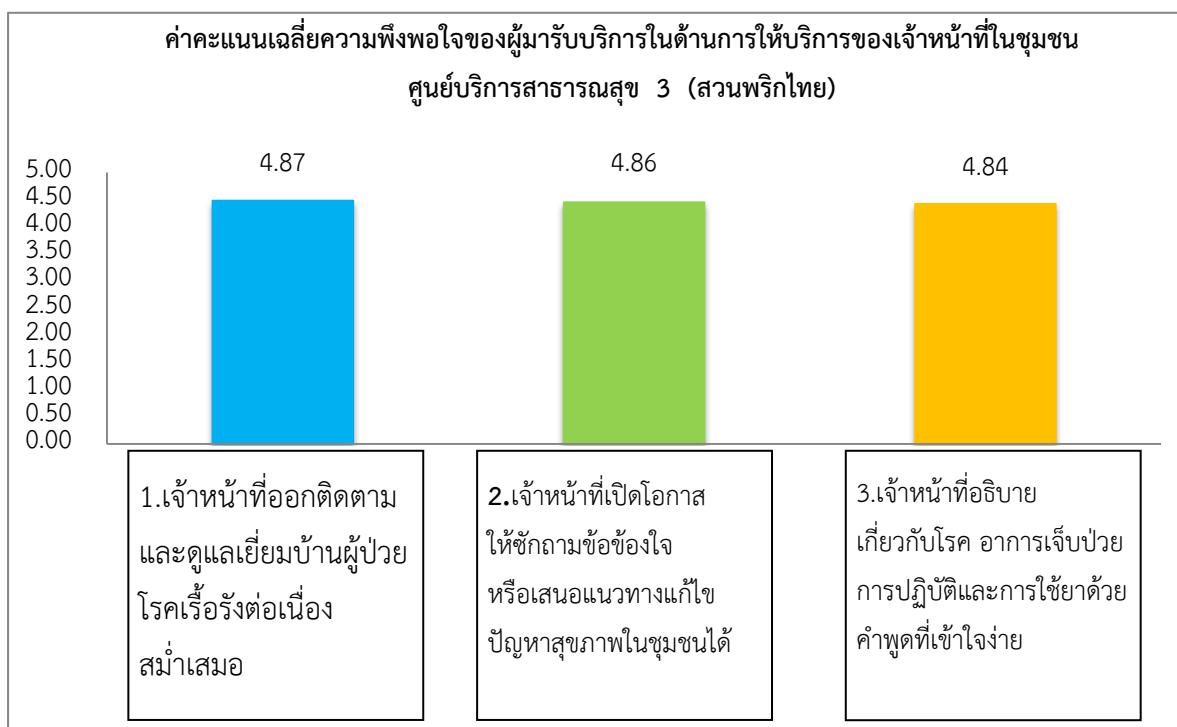
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1**คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่ายคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2**คือ ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงามคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86



ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกบริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ พึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่ายคิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- การให้บริการที่สถานบริการ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา
- การออกให้บริการในชุมชน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการต่างๆในชุมชน

3.6 ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ(เพาะชำ)

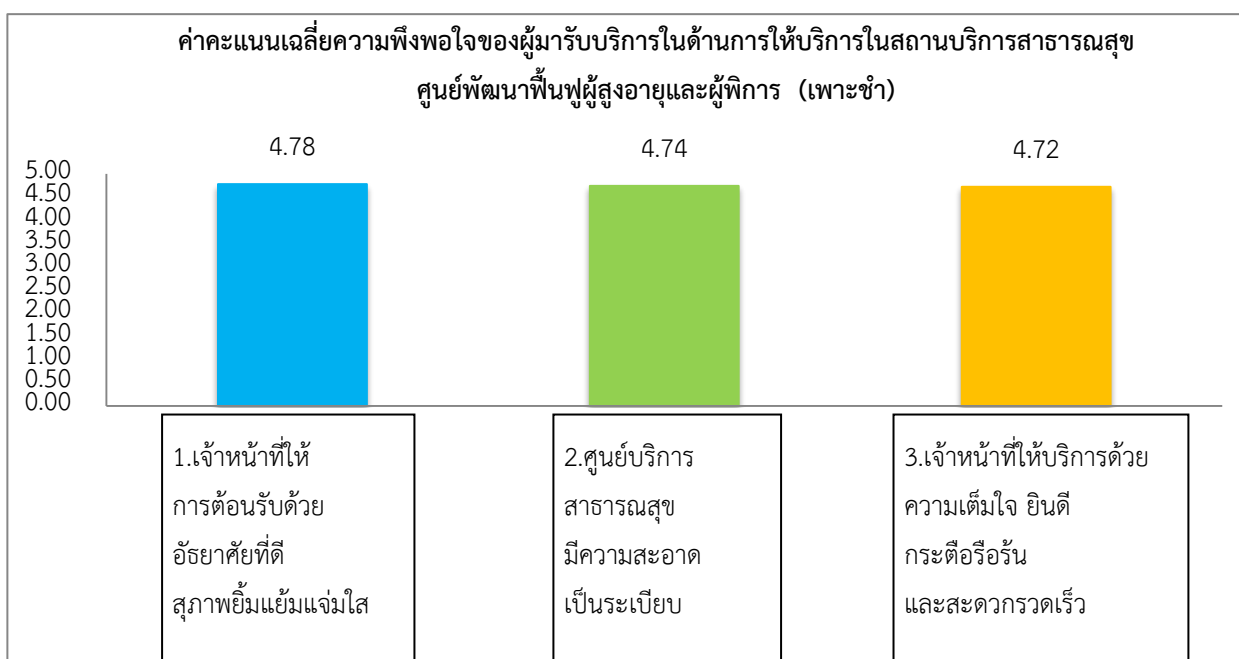
ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356คนพบว่า

1. ด้านเพศประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ63.36 และเพศชายร้อยละ 37.64
2. ด้านอายุประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ51-59 ปี มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.96รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41-50ปี ร้อยละ 26.40
3. ด้านอาชีพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.11 รองลงมาคือประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.44
4. ด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.70รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.52
5. ด้านสถานภาพประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 78.37รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 15.73

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภายในศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ในสถานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ **4.70**เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 1**คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย4.78
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 2**คือ ด้านที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมี ความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76
- ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความ**พึงพอใจอันดับที่ 3** คือ ด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คือ

- การให้บริการในสถานบริการสาธารณสุข ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครนครราชสีมา ในงานทั้ง 8 งาน ได้แก่

- งานบริการตรวจโรคทั่วไป 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. ควรมีการตรวจโรคฉีดยาวัคซีนเด็กในช่วงเช้า
5. ควรมีแพทย์สำหรับรักษาในช่วงบ่าย

ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)



ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าสำนักงานเทศบาลนครราชสีมา
เลขที่ 695 ถนนโพธิ์กลาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
หมายเลขโทรศัพท์ 044 – 230766

ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)



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

ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)



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

ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)



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

ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)



ศูนย์บริการสาธารณสุข 6(วัดศาลาทอง) ตั้งอยู่เลขที่ 477/2 ถนนไชยณรงค์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา 30000
หมายเลขโทรศัพท์ 044 – 241600

ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ(เพาะชำ)



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