

ผลการประมวลผล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) บริการตรวจโรคทั่วไป
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

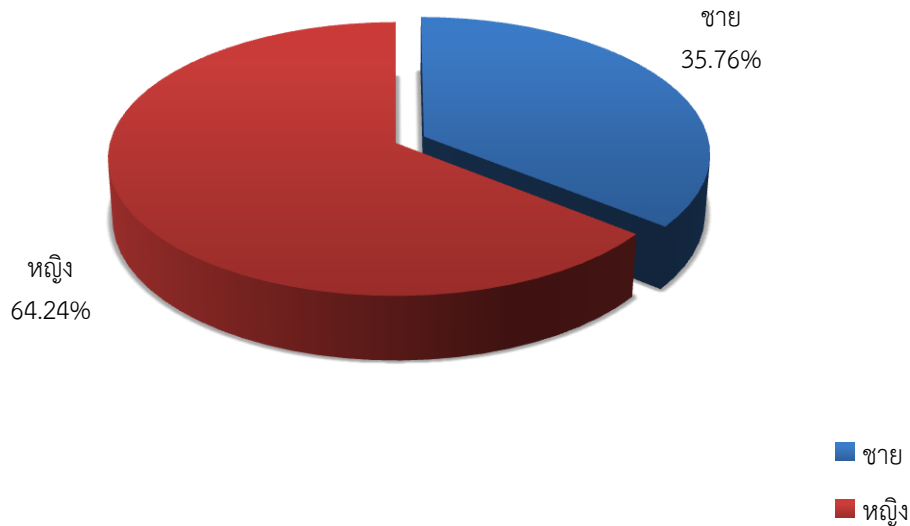
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...330... คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	118	35.76
- หญิง	212	64.24
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	10	3.03
- 21 - 30 ปี	64	19.39
- 31 - 40 ปี	56	16.97
- 41 - 50 ปี	75	22.73
- 51 - 59 ปี	53	16.06
- 60 ปีขึ้นไป	72	21.82
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	24	7.27
- ค้าขาย	82	24.85
- ลูกจ้าง	86	26.06
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	6.36
- อื่นๆระบุ...	117	35.45
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	124	37.58
- มัธยมศึกษา	150	45.45
- ปริญญาตรี	51	15.45
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.52
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	103	31.21
- คู่	163	49.39
- หม้าย หย่า แยกทาง	64	19.39
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>

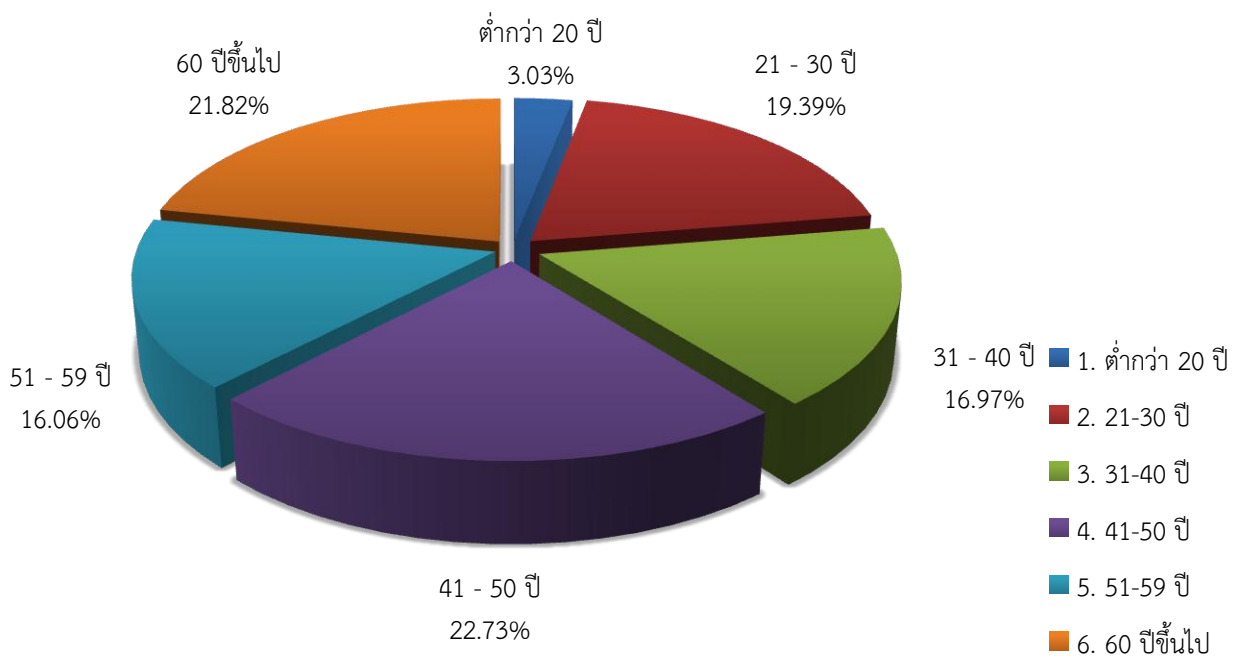
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 330 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.24 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีอยู่ร้อยละ 35.76 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



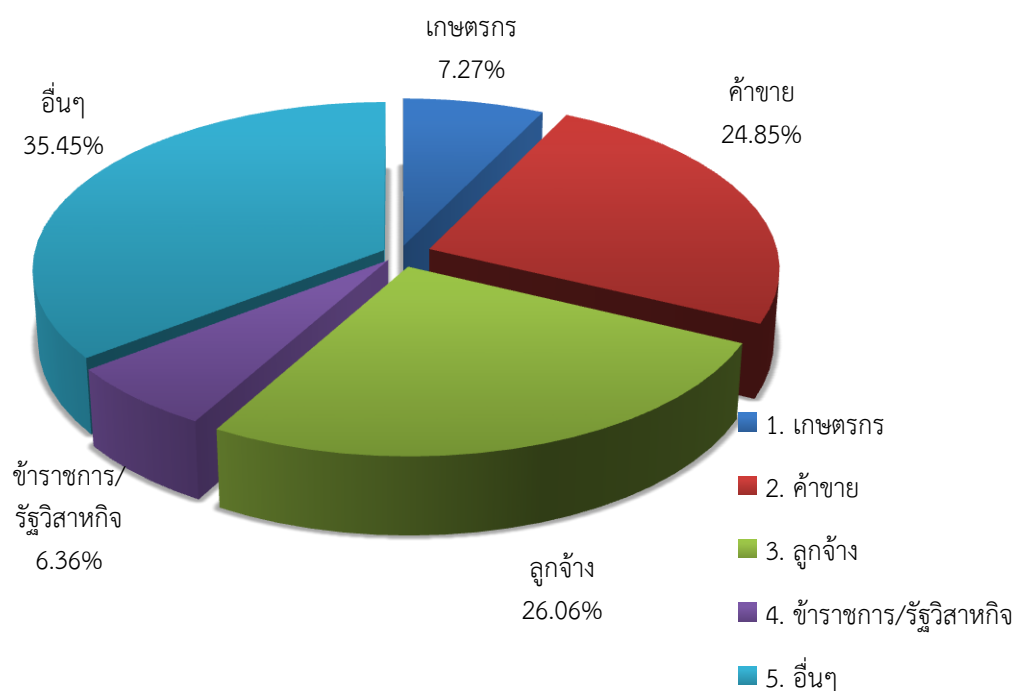
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 22.73 มีอายุ 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.82 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



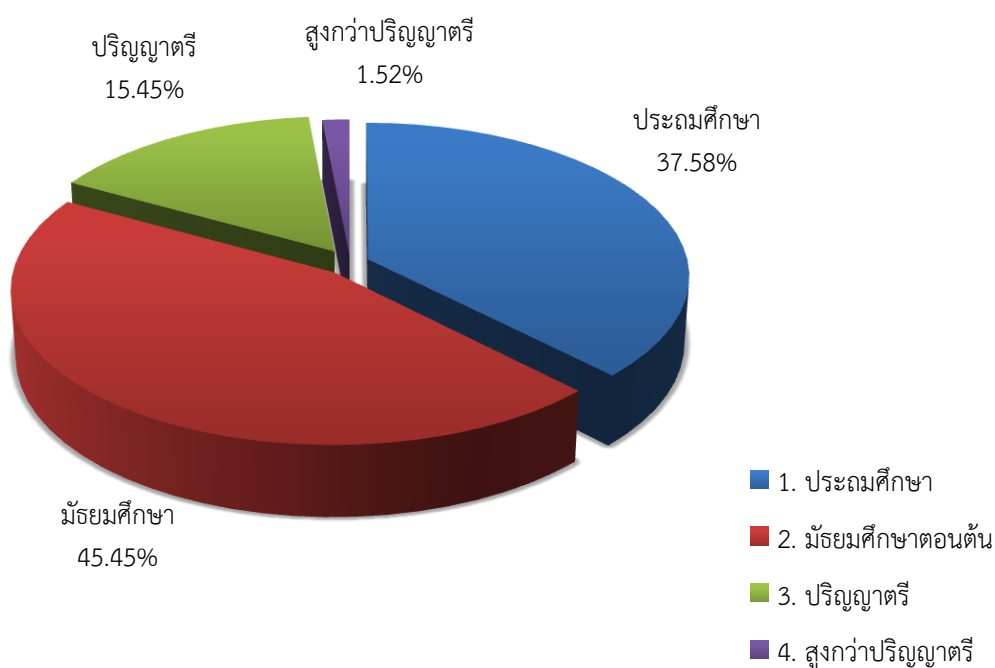
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 35.45 ประกอบอาชีพอื่นๆ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 26.06 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



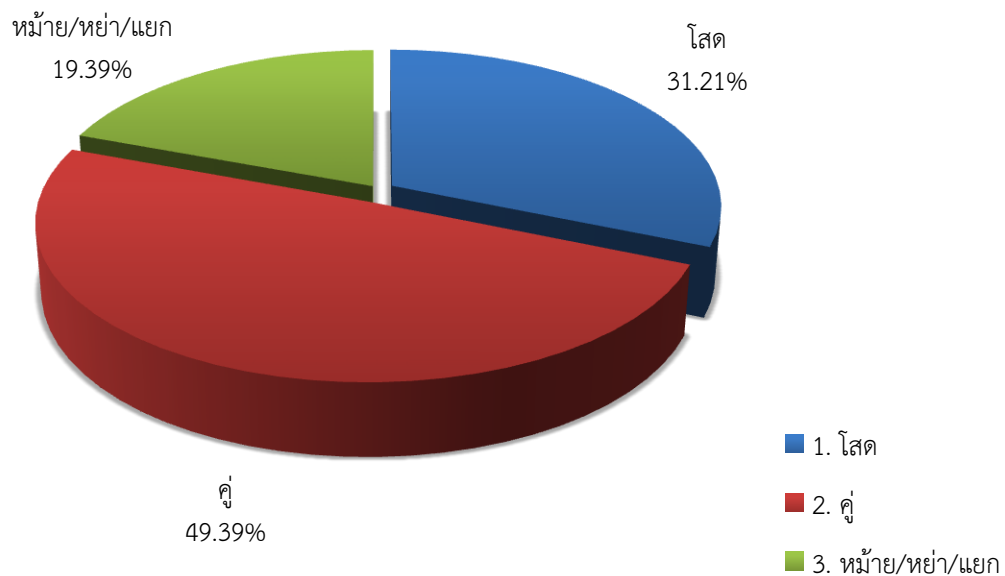
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 45.45 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า รองลงมาที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.58 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 49.39 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 31.21 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

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 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	188	123	19	-	-	4.51	มากที่สุด
	ร้อยละ	56.97	37.27	5.76	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และ สะดวกรวดเร็ว	จำนวน	177	141	12	-	-	4.50	มาก
	ร้อยละ	53.64	42.73	3.64	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อ ทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	179	134	17	-	-	4.49	มาก
	ร้อยละ	54.24	40.61	5.15	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับ บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้ สะดวก	จำนวน	209	97	24	-	-	4.56	มากที่สุด
	ร้อยละ	63.33	29.39	7.27	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ สาธารณสุข มีความรับผิดชอบและ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	211	96	20	3	-	4.56	มากที่สุด
	ร้อยละ	63.94	29.09	6.06	0.91	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	177	136	17	-	-	4.48	มาก
	ร้อยละ	53.64	41.21	5.15	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	202	104	24	-	-	4.54	มากที่สุด
	ร้อยละ	61.21	104	7.27	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี เครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล	จำนวน	212	96	22	-	-	4.58	มากที่สุด
	ร้อยละ	64.24	29.09	6.67	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัว ที่เข้าใจง่าย	จำนวน	211	108	11	-	-	4.61	มากที่สุด
	ร้อยละ	63.94	32.73	3.33	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	188	117	22	3	-	4.48	มาก
	ร้อยละ	56.97	35.45	6.67	0.91	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	195	114	18	3	-	4.53	มากที่สุด
	ร้อยละ	54.21	39.18	5.70	0.91	-		

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์สาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) บริการตรวจโรคทั่วไป โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.53**

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61
2. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58
3. ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56
4. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56
5. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54
6. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50
8. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49
9. ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48
10. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)
บริการตรวจโรคทั่วไป

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึง พอใจ
		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	196	114	20	-	-	4.53	มากที่สุด
	ร้อยละ	59.39	34.55	6.06	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	198	124	8	-	-	4.58	มากที่สุด
	ร้อยละ	60.00	37.58	2.42	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกัน ควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	210	100	20	-	-	4.58	มากที่สุด
	ร้อยละ	63.64	30.30	6.06	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษา แนะนำการดูแลสุขภาพตนเอง ในชุมชน	จำนวน	187	119	24	-	-	4.49	มาก
	ร้อยละ	56.67	36.06	7.27	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและ การใช้จ่าย ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	197	115	18	-	-	4.54	มากที่สุด
	ร้อยละ	59.70	34.85	5.45	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแล เยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	จำนวน	174	117	39	-	-	4.41	มาก
	ร้อยละ	52.73	35.45	11.82	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	203	79	48	-	-	4.47	มาก
	ร้อยละ	61.52	23.94	14.55	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุม ใช้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	198	103	29	-	-	4.51	มากที่สุด
	ร้อยละ	60.00	31.21	8.79	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุม ชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและ วางแผนแก้ไขปัญหสุขภาพร่วมกัน	จำนวน	195	112	23	-	-	4.52	มากที่สุด
	ร้อยละ	59.09	33.94	6.97	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนว ทางแก้ไขปัญหสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	213	104	13	-	-	4.61	มากที่สุด
	ร้อยละ	64.55	31.52	3.94	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	197	109	24	-	-	4.52	มากที่สุด
	ร้อยละ	59.73	32.94	7.33	-	-		

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58
3. เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58
4. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยาด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54
5. เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
6. เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52
7. เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออกหรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49
9. เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47
10. เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41

ผลการประมวลผล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบริการด้านจักษุ
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

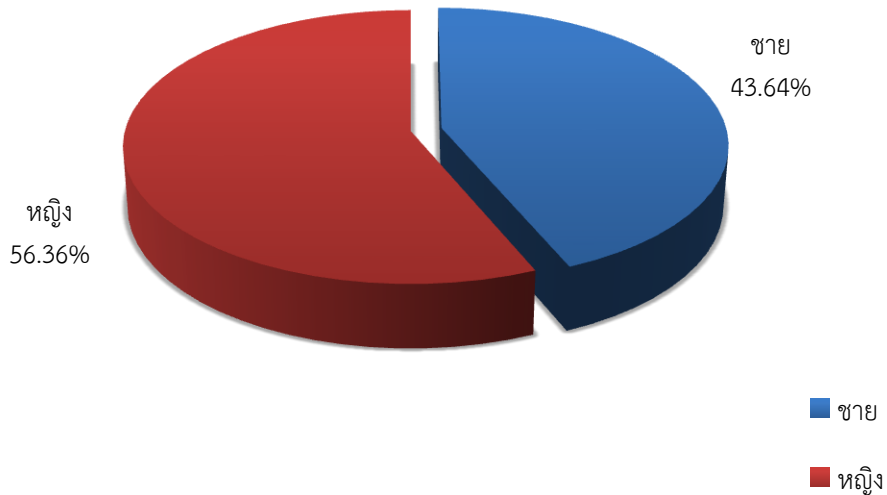
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360... คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	144	43.64
- หญิง	186	56.36
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
- 21 - 30 ปี	42	12.73
- 31 - 40 ปี	51	15.45
- 41 - 50 ปี	74	22.42
- 51 - 59 ปี	63	19.09
- 60 ปีขึ้นไป	100	30.30
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	-	-
- ค้าขาย	70	21.21
- ลูกจ้าง	55	16.67
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	114	34.55
- อื่นๆระบุ...	91	27.58
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	4	1.21
- มัธยมศึกษา	93	28.18
- ปริญญาตรี	166	50.30
- สูงกว่าปริญญาตรี	67	20.30
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	108	32.73
- คู่	211	63.94
- หม้าย หย่า แยกทาง	11	3.33
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>

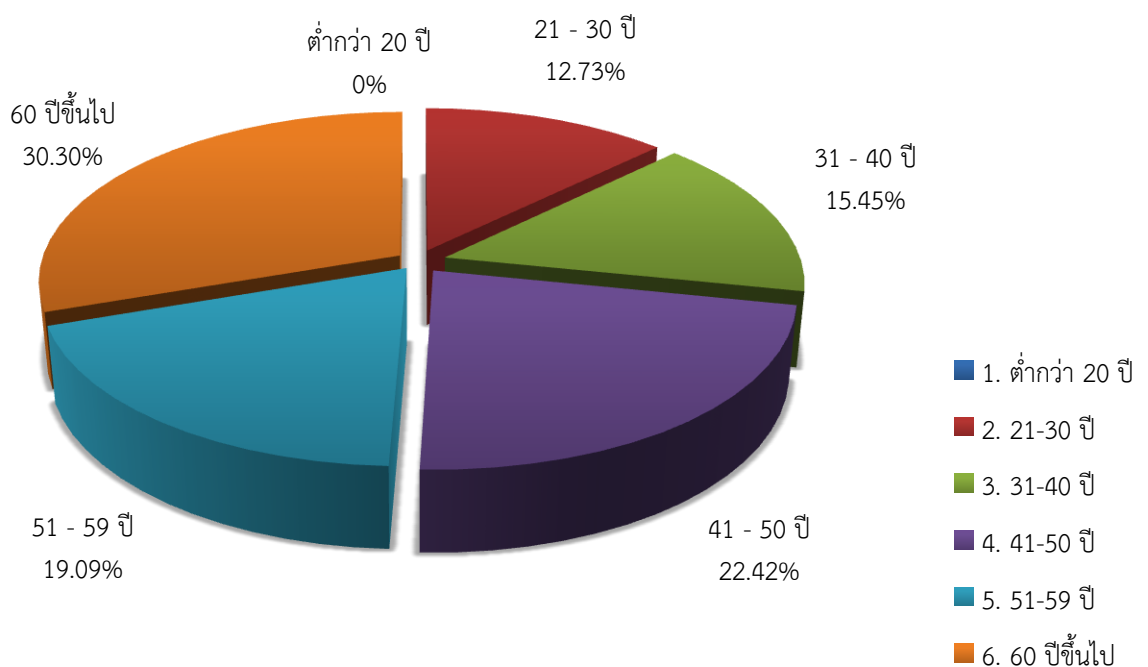
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 330 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.36 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีอยู่ร้อยละ 43.64 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



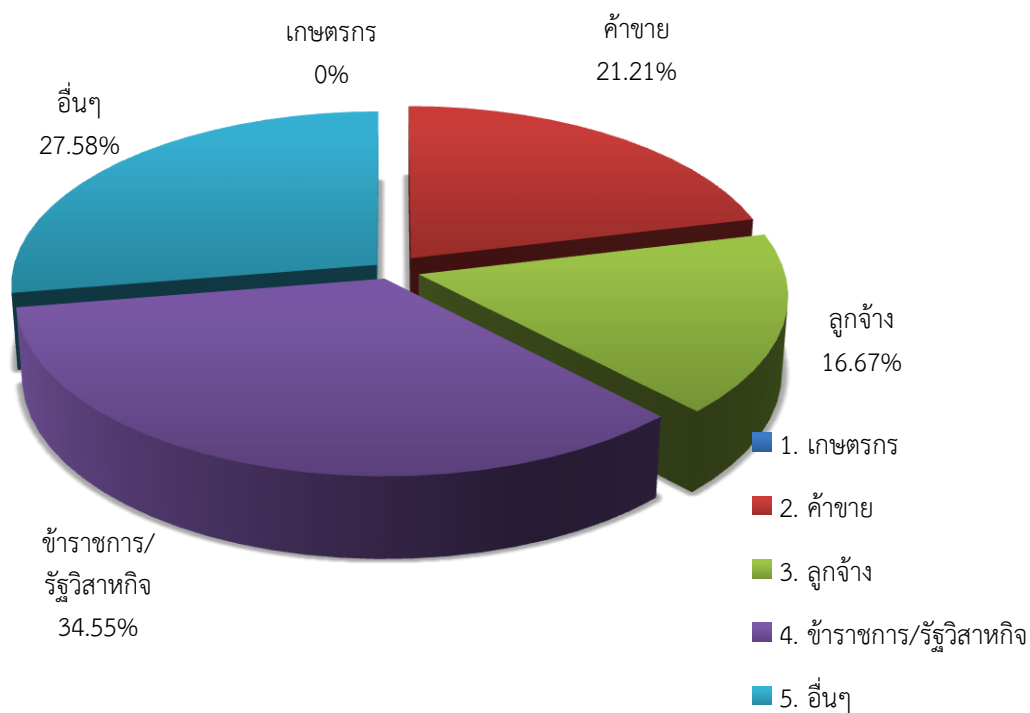
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 30.30 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.42 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



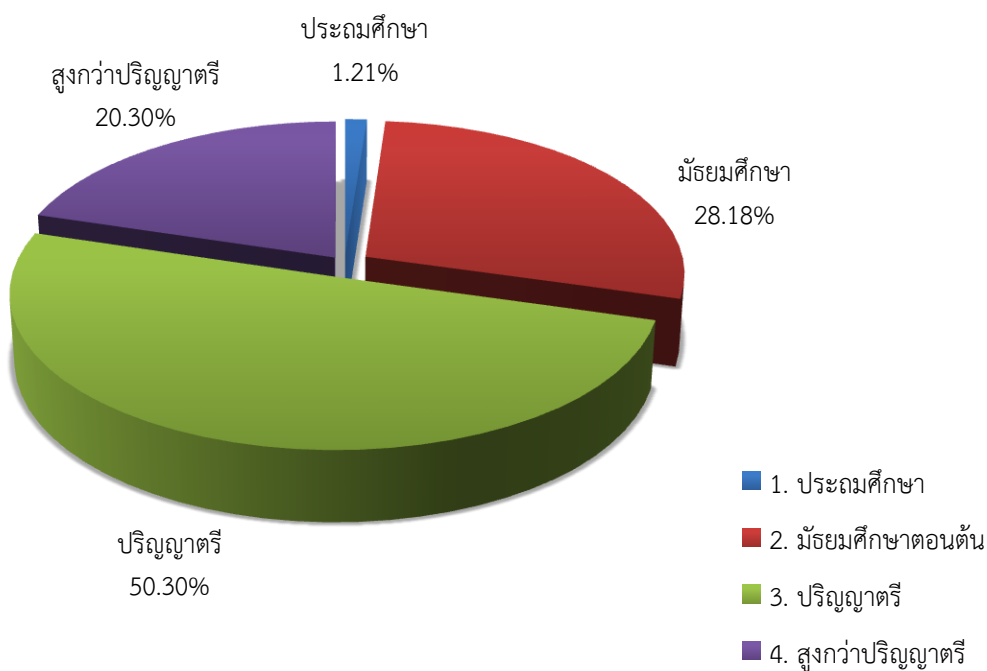
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 34.55 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 27.58 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



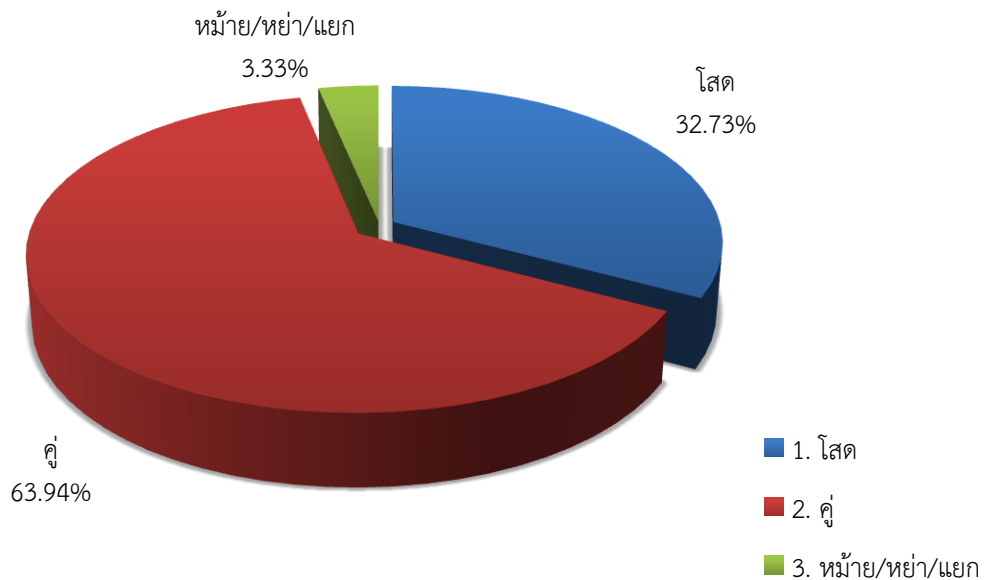
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 50.30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 28.18 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 63.94 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 32.73 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

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)
ด้านบริการรักษา

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	277	53	-	-	-	4.84	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.94	16.06	-	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และ สะดวกรวดเร็ว	จำนวน	275	55	-	-	-	4.83	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.33	16.67	-	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อ ทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	275	55	-	-	-	4.83	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.33	16.67	-	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับ บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้ สะดวก	จำนวน	291	39	-	-	-	4.88	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.18	11.82	-	-	-		
1.5 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี ความ สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม	จำนวน	282	48	-	-	-	4.85	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.45	14.55	-	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี เครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล	จำนวน	282	48	-	-	-	4.85	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.45	14.55	-	-	-		
1.7 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัว ที่เข้าใจง่าย	จำนวน	296	34	-	-	-	4.90	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.70	10.30	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	282	48	-	-	-	4.85	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.63	14.37	-	-	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข จำนวนผู้ตอบ 330 คน ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.85 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90
- 1.2 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88
- 1.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85
- 1.5 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84
- 1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83
- 1.7 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83

ผลการประมวลผล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานด้านทันตกรรม
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

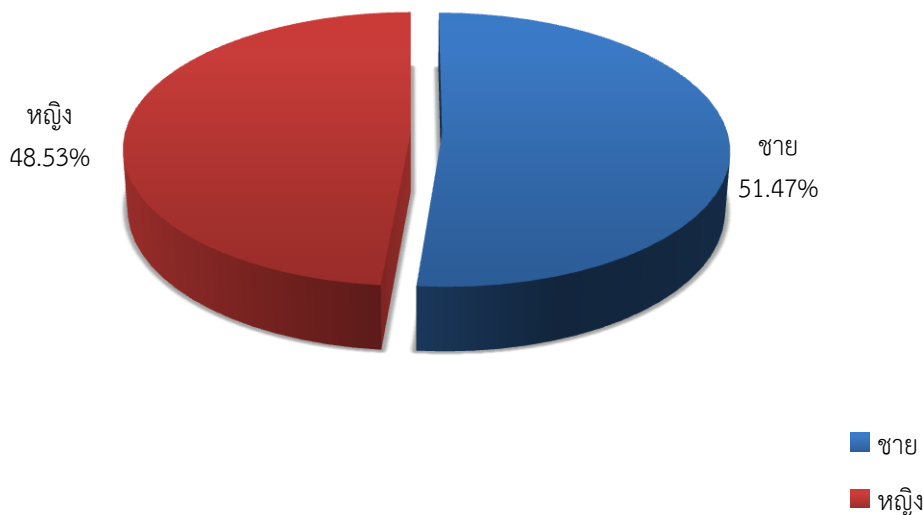
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...373... คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	192	51.47
- หญิง	181	48.53
รวม	373	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
- 21 - 30 ปี	51	13.67
- 31 - 40 ปี	81	21.72
- 41 - 50 ปี	123	32.98
- 51 - 59 ปี	80	21.45
- 60 ปีขึ้นไป	38	10.19
รวม	373	100.00
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	43	11.53
- ค้าขาย	118	31.64
- ลูกจ้าง	90	24.13
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	88	23.59
- อื่นๆระบุ...	33	8.85
รวม	373	100.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	67	17.96
- มัธยมศึกษา	126	33.78
- ปริญญาตรี	166	44.50
- สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.75
รวม	373	100.00
5. สถานภาพ		
- โสด	87	23.32
- คู่	255	68.36
- หม้าย หย่า แยกทาง	31	8.31
รวม	373	100.00

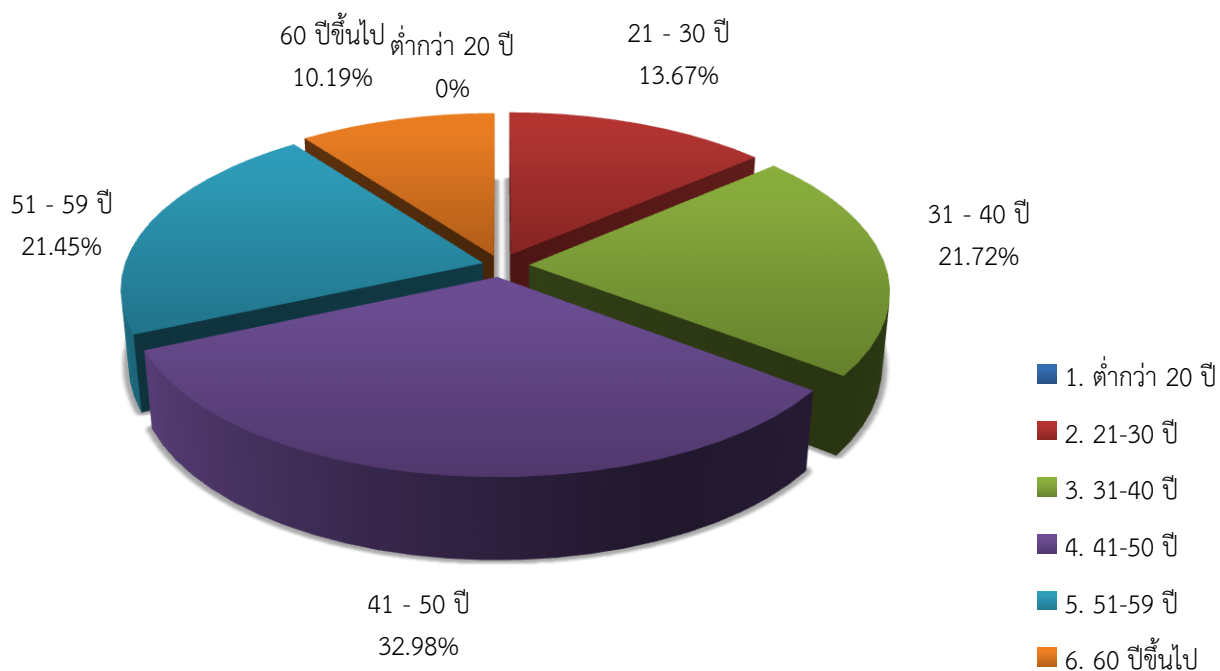
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 373 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.47 เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 48.53 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



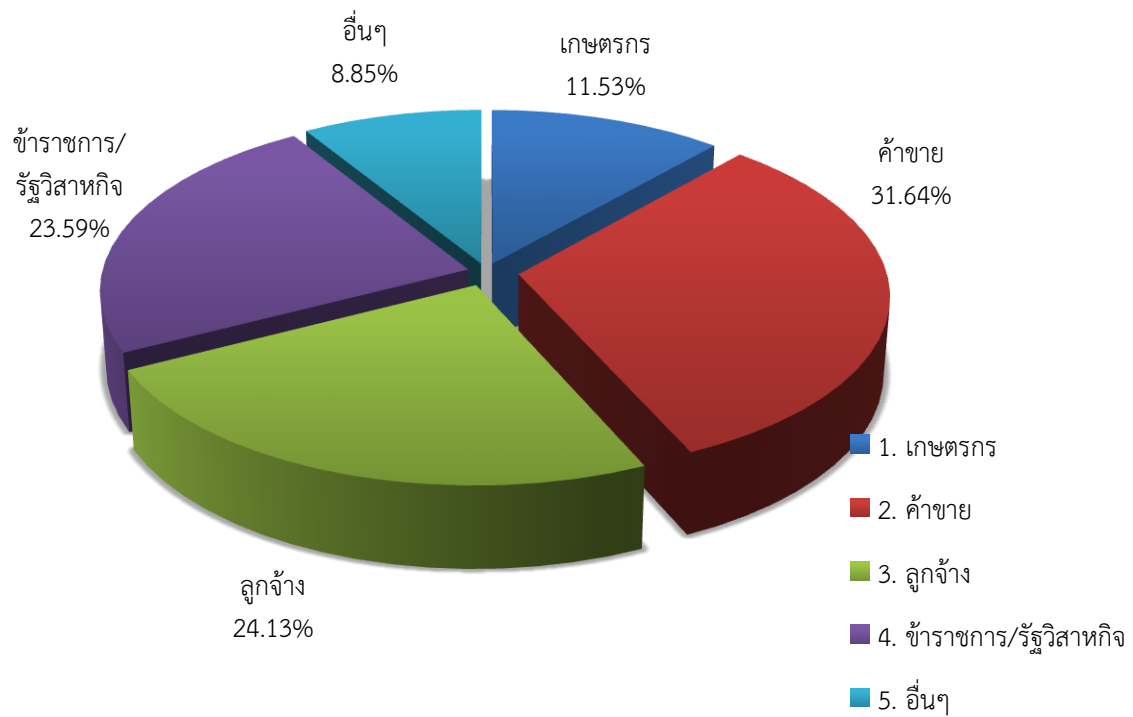
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 32.98 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.72 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



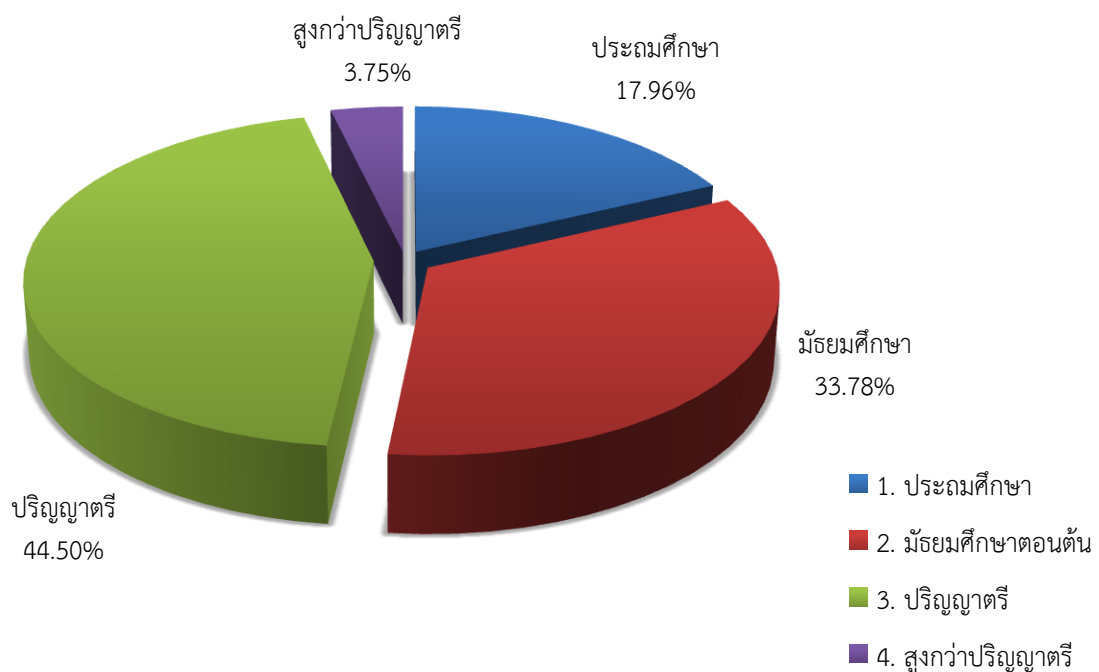
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 31.64 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.13 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



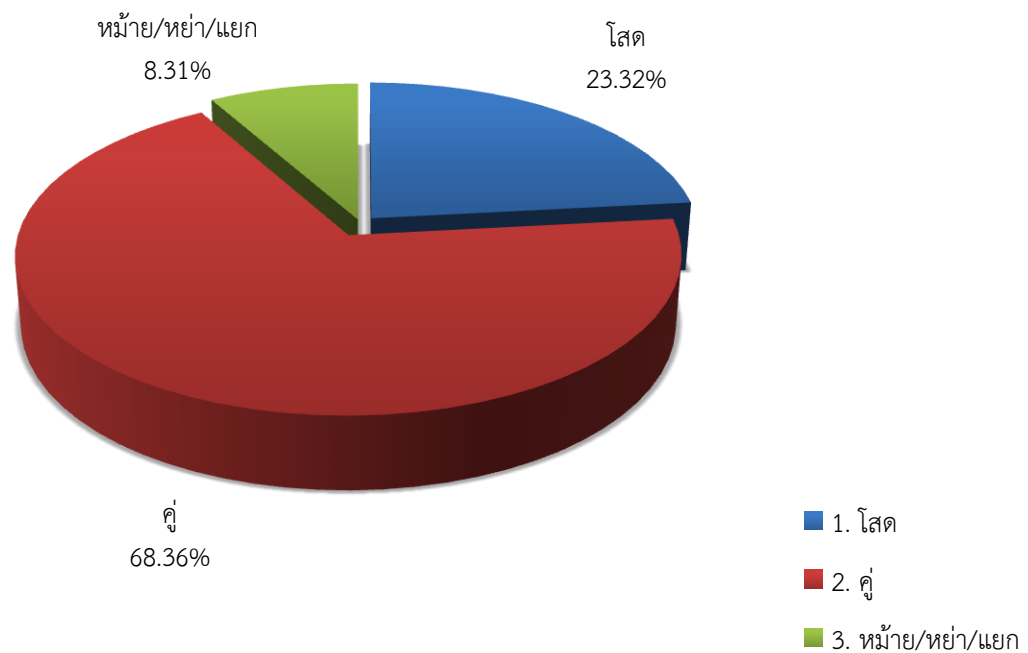
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยม คิดเป็นร้อยละ 33.78 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 68.36 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 23.32 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

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)
ด้านทันตกรรม

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	310	49	14	-	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.11	13.14	3.75	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และ สะดวกรวดเร็ว	จำนวน	308	53	12	-	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.57	14.21	3.22	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อ ทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	299	70	4	-	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.16	18.77	1.07	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับ บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้ สะดวก	จำนวน	301	57	15	-	-	4.77	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.70	15.28	4.02	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ สาธารณสุข มีความรับผิดชอบและ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	60	27	2	-	-	4.65	มากที่สุด
	ร้อยละ	67.42	30.34	2.25	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	64	25	-	-	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	71.91	28.09	-	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี ความ สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม	จำนวน	304	64	5	-	-	4.80	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.50	17.16	1.34	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี เครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล	จำนวน	319	44	10	-	-	4.83	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.52	11.80	2.68	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัว ที่เข้าใจง่าย	จำนวน	75	12	2	-	-	4.82	มากที่สุด
	ร้อยละ	84.27	13.48	2.25	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมี การ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	75	14	-	-	-	4.84	มากที่สุด
	ร้อยละ	56.97	35.45	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	212	42	8	-	-	4.78	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.61	19.71	2.68	-	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ดังนี้
ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.78 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84
- 1.2 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83
- 1.3 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80
- 1.5 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.7 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.8 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77
- 1.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72
- 1.10 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.65

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

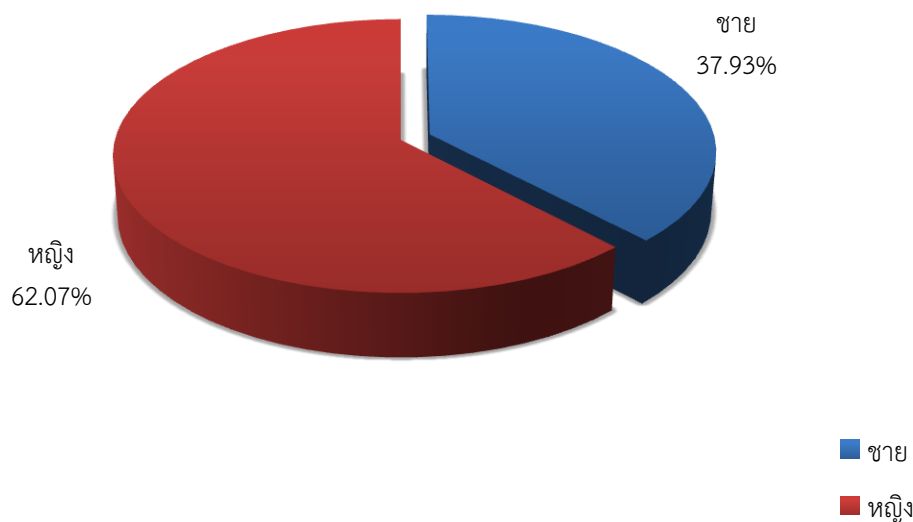
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...377... คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	143	37.93
- หญิง	234	62.07
รวม	<u>377</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.27
- 21 - 30 ปี	26	6.90
- 31 - 40 ปี	41	10.88
- 41 - 50 ปี	114	30.24
- 51 - 59 ปี	102	27.06
- 60 ปีขึ้นไป	93	24.67
รวม	<u>377</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	15	3.98
- ค้าขาย	171	45.36
- ลูกจ้าง	89	23.61
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	6.90
- อื่นๆระบุ...	76	20.16
รวม	<u>377</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	254	67.37
- มัธยมศึกษา	98	25.99
- ปริญญาตรี	25	6.63
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	<u>377</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	26	6.90
- คู่	324	85.94
- หม้าย หย่า แยกทาง	27	7.16
รวม	<u>377</u>	<u>100.00</u>

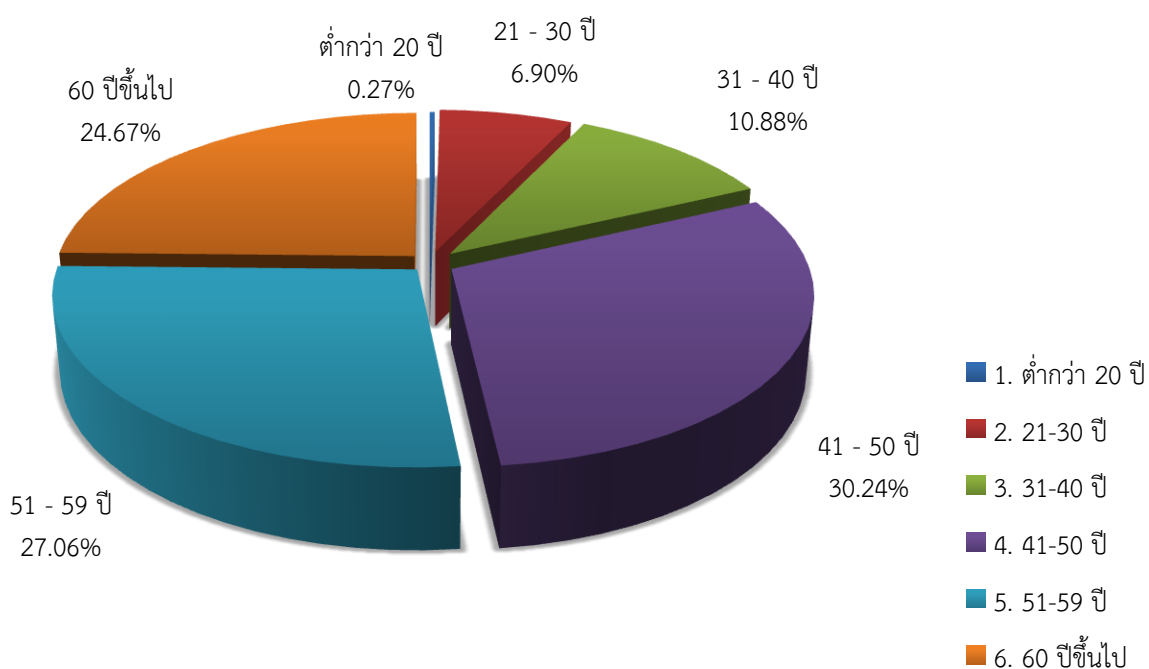
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 377 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.07 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีอยู่ร้อยละ 37.93 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



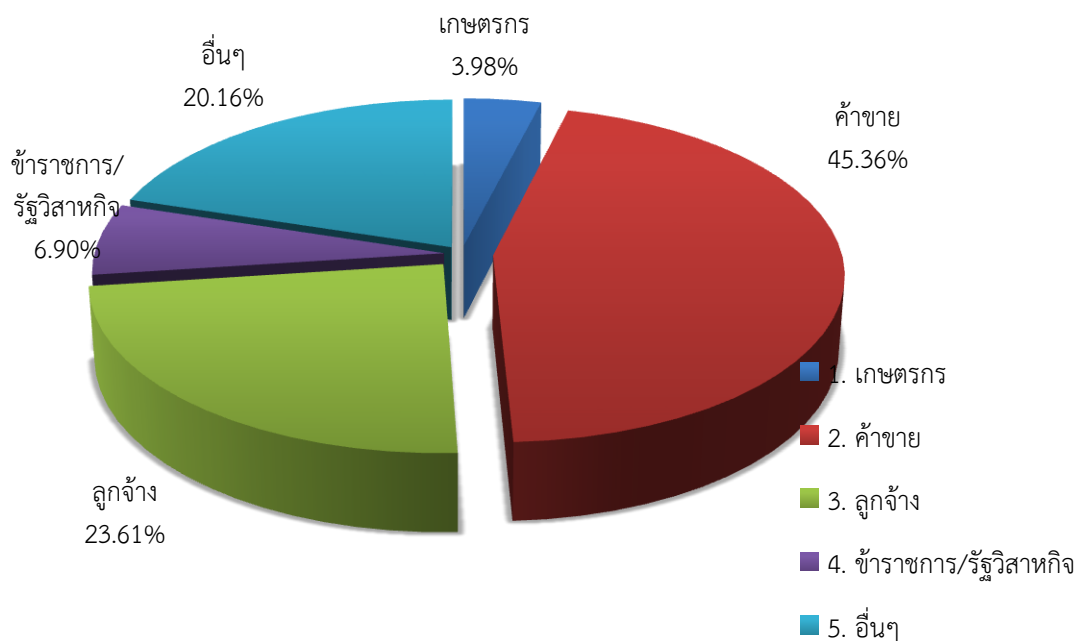
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 30.24 มีอายุ 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.06รายละเอียดในรูปที่ 2.1



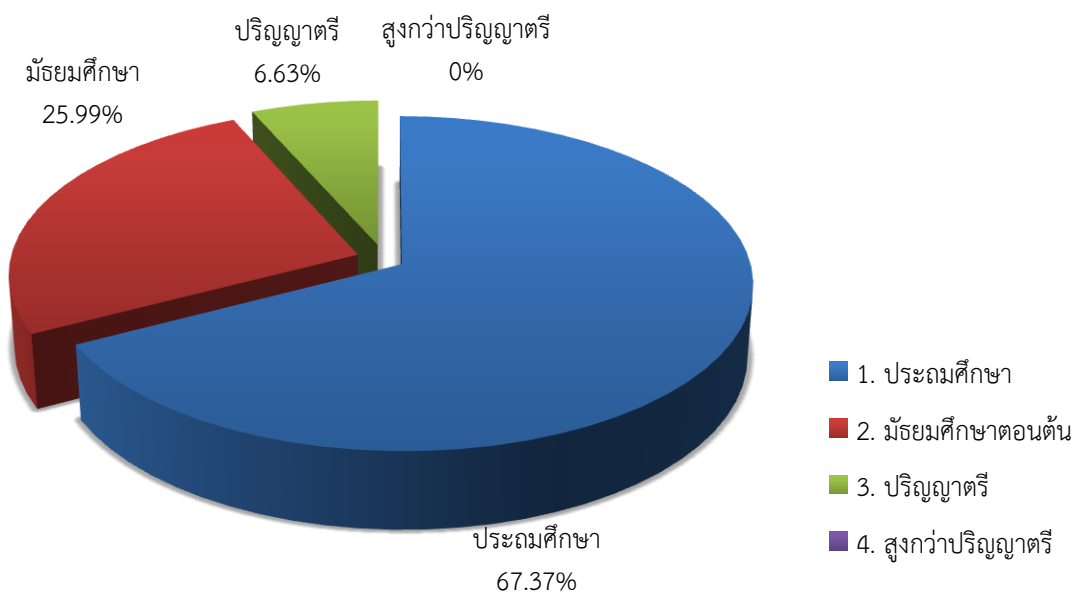
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 45.36 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 23.61 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



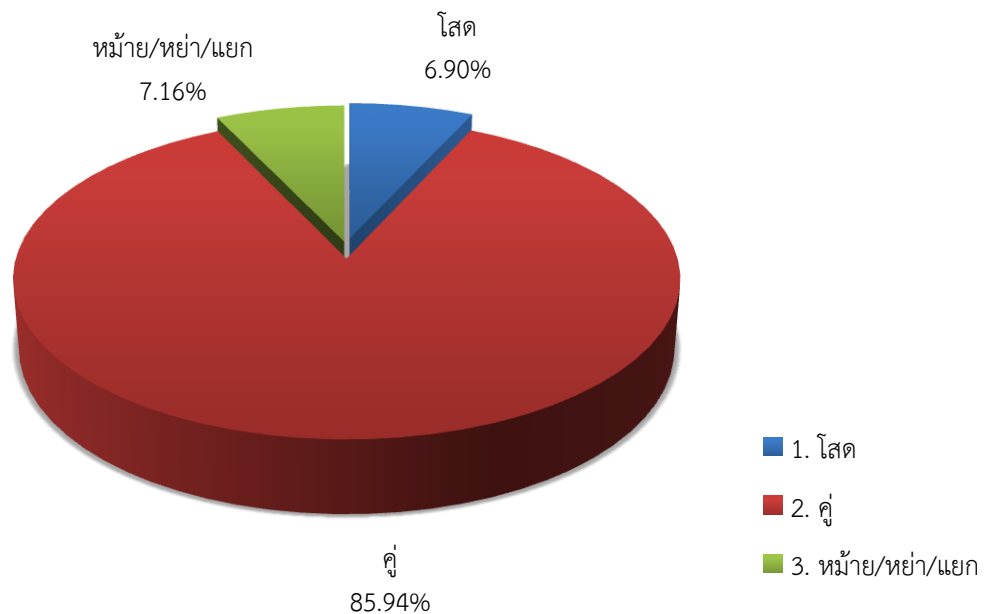
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 67.37 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.99 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 85.94 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพหม้าย หย่า แยกทาง คิดเป็นร้อยละ 7.16 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครนครราชสีมา

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพื่อน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับพื่อน้อยที่สุด

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	216	160	1	-	-	4.57	มากที่สุด
	ร้อยละ	57.29	42.44	0.27	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	94	282	1	-	-	4.25	มาก
	ร้อยละ	24.93	74.80	0.27	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	89	287	1	-	-	4.23	มาก
	ร้อยละ	23.61	76.13	0.27	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	115	262	-	-	-	4.31	มาก
	ร้อยละ	30.50	69.50	-	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	120	257	-	-	-	4.32	มาก
	ร้อยละ	31.83	68.17	-	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	85	292	-	-	-	4.23	มาก
	ร้อยละ	22.55	77.45	-	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	85	292	-	-	-	4.23	มาก
	ร้อยละ	22.55	77.45	-	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	70	306	-	1	-	4.18	มาก
	ร้อยละ	18.57	81.17	-	0.27	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	48	328	-	1	-	4.12	มาก
	ร้อยละ	12.73	87.00	-	0.27	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	47	330	-	-	-	4.12	มาก
	ร้อยละ	12.47	87.53	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	96	279	1	1	-	4.25	มาก
	ร้อยละ	25.30	74.16	0.27	0.27	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ดังนี้
ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม**มีความพึงพอใจมาก** ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.25 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.57
- 1.2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.32
- 1.3 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.31
- 1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25
- 1.5 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.23
- 1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.23
- 1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.23
- 1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18
- 1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.12
- 1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.12

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	145	232	-	-	-	4.38	มาก
	ร้อยละ	38.46	61.54	-	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	130	243	4	-	-	4.33	มาก
	ร้อยละ	34.48	64.46	1.06	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	86	290	1	-	-	4.23	มาก
	ร้อยละ	22.81	76.92	0.27	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษา แนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน	95	282	-	-	-	4.25	มาก
	ร้อยละ	25.20	74.80	-	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	97	279	1	-	-	4.25	มาก
	ร้อยละ	25.73	74.01	0.27	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	96	279	2	-	-	4.25	มาก
	ร้อยละ	25.46	74.01	0.53	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	71	305	1	-	-	4.19	มาก
	ร้อยละ	18.83	80.90	0.27	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	68	309	-	-	-	4.18	มาก
	ร้อยละ	18.04	81.96	-	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหสุขภาพร่วมกัน	จำนวน	52	325	-	-	-	4.14	มาก
	ร้อยละ	13.79	86.21	-	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนะทางแก้ไขปัญหสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	60	317	-	-	-	4.16	มาก
	ร้อยละ	15.92	84.08	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	90	286	1	-	-	4.24	มาก
	ร้อยละ	23.63	75.89	0.48	-	-		

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ
สาธารณสุขจำนวนผู้ตอบ 377 คน ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการใน
ชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ

สาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.24 เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38
- 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.33
- 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25
- 2.4 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยาด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25
- 2.5 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25
- 2.6 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.23
- 2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.19
- 2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออกหรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18
- 2.9 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16
- 2.10 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

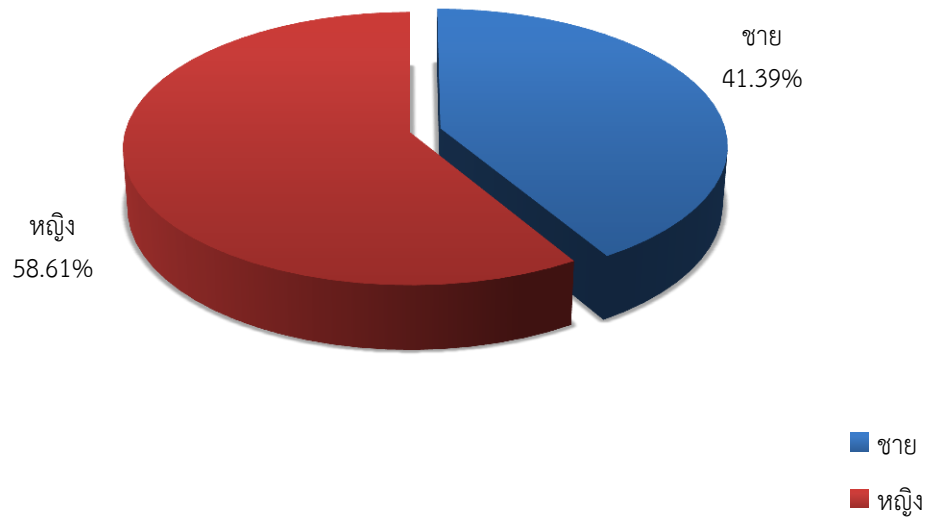
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360... คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	149	41.39
- หญิง	211	58.61
รวม	360	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.67
- 21 - 30 ปี	37	10.28
- 31 - 40 ปี	82	22.78
- 41 - 50 ปี	41	11.39
- 51 - 59 ปี	104	28.89
- 60 ปีขึ้นไป	90	25.00
รวม	360	100.00
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	31	8.61
- ค้าขาย	139	38.61
- ลูกจ้าง	92	25.56
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	3.61
- อื่นๆระบุ...	83	23.06
รวม	360	100.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	176	48.89
- มัธยมศึกษา	163	45.28
- ปริญญาตรี	18	5.00
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.83
รวม	360	100.00
5. สถานภาพ		
- โสด	58	16.11
- คู่	237	65.83
- หม้าย หย่า แยกทาง	65	18.06
รวม	360	100.00

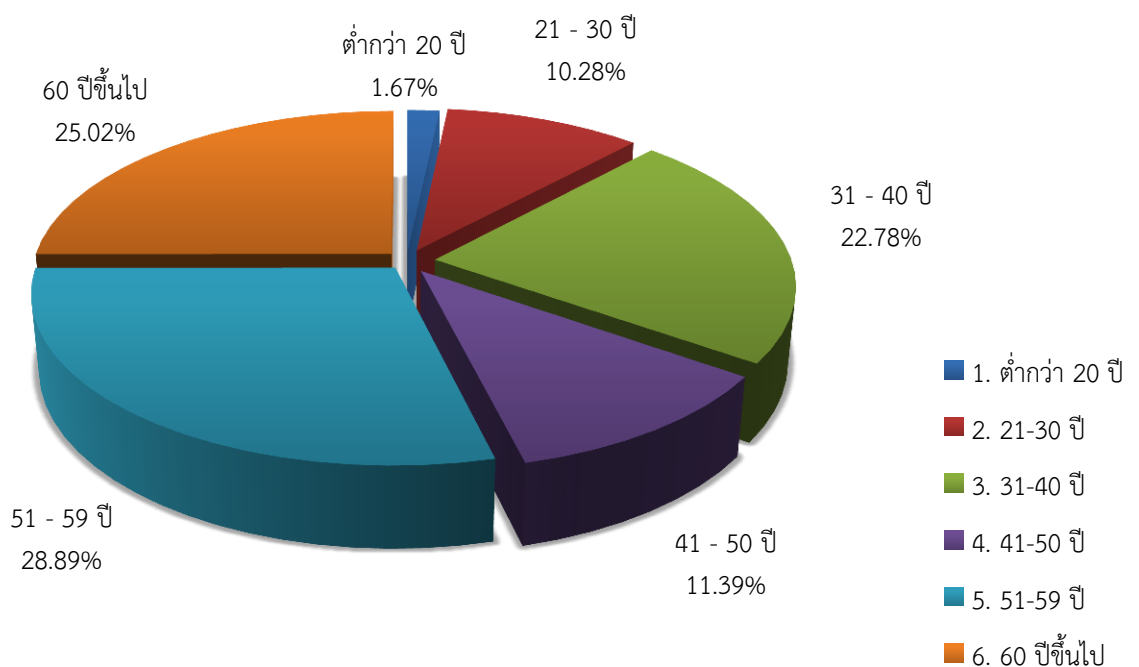
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.61 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 41.39 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



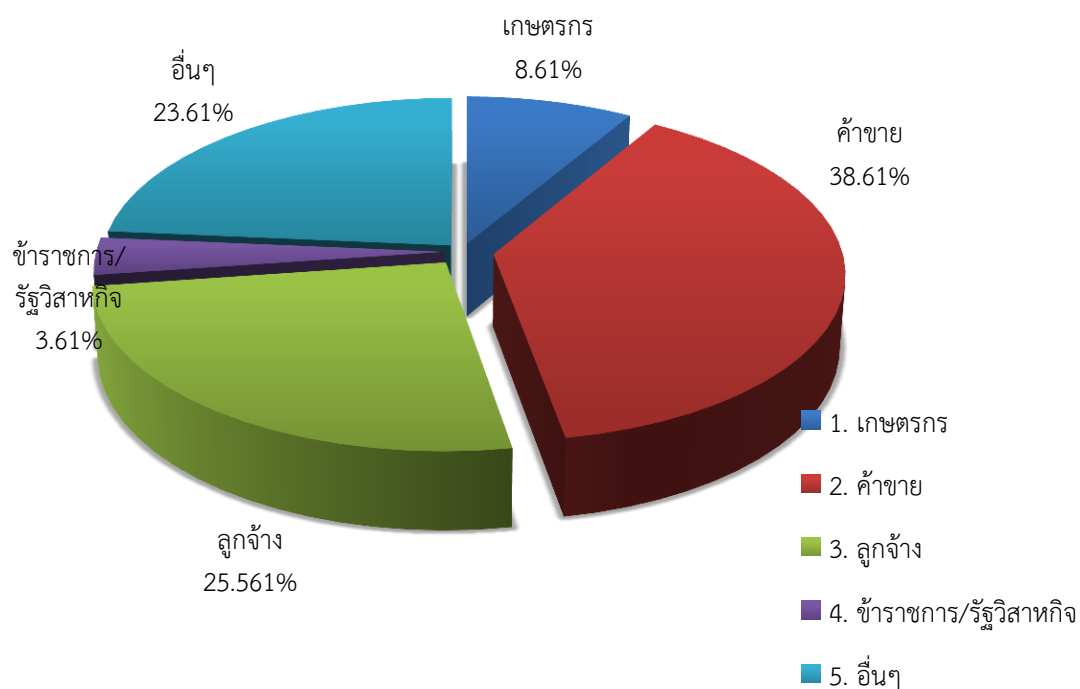
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 28.89 มีอายุระหว่าง 51-59 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.02 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



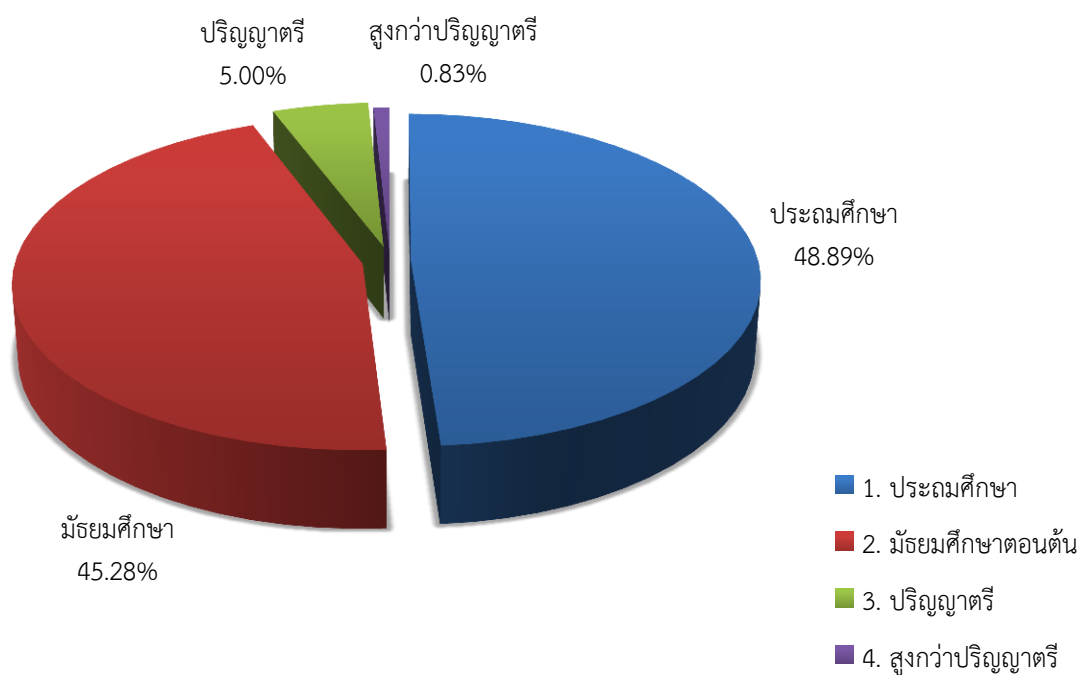
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 38.61 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.56 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



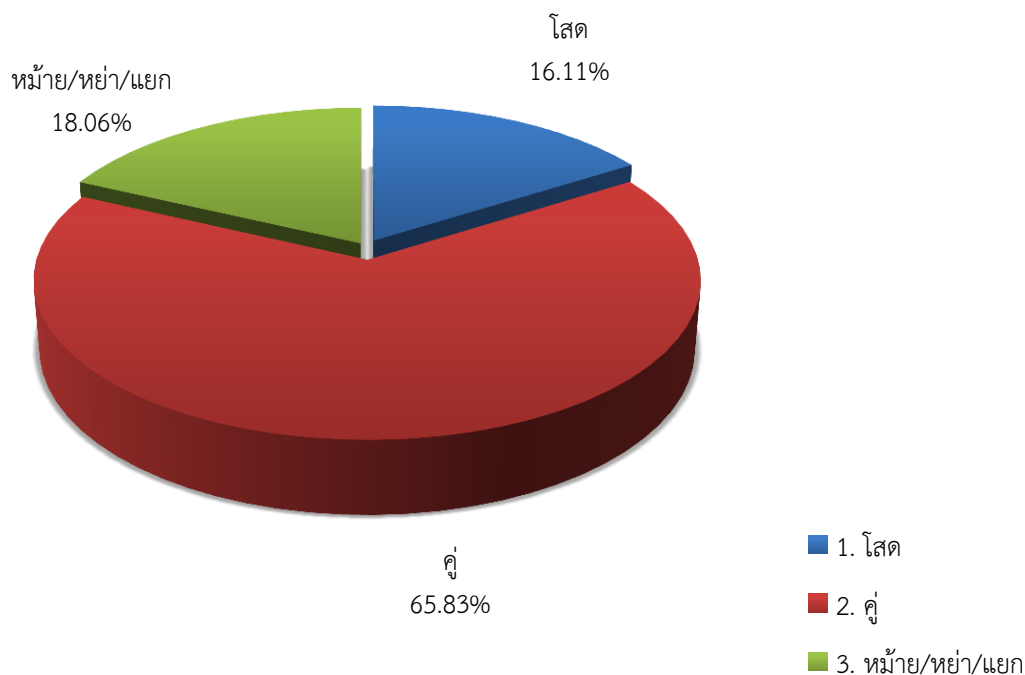
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 48.89 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.28 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 65.83 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.11 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 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	328	32	-	-	-	4.91	มากที่สุด
	ร้อยละ	91.11	8.89	-	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	337	22	1	-	-	4.93	มากที่สุด
	ร้อยละ	93.61	6.11	0.28	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	321	39	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.17	10.83	-	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	285	75	-	-	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	79.17	20.83	-	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	273	87	-	-	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.83	24.17	-	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	297	63	-	-	-	4.83	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.50	17.50	-	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	327	33	-	-	-	4.91	มากที่สุด
	ร้อยละ	90.83	9.17	-	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	319	41	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.61	11.39	-	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	317	43	-	-	-	4.88	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.06	11.94	-	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	311	49	-	-	-	4.86	มากที่สุด
	ร้อยละ	86.39	13.61	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	311	48	1	-	-	4.87	มากที่สุด
	ร้อยละ	86.53	13.19	0.28	-	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ตั้งนี้ ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.87 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91
- 1.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91
- 1.4 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 1.5 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 1.6 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88
- 1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86
- 1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83
- 1.9 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.10 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	333	27	-	-	-	4.93	มากที่สุด
	ร้อยละ	92.50	7.50	-	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	339	21	-	-	-	4.94	มากที่สุด
	ร้อยละ	94.17	5.83	-	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	322	38	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.44	10.56	-	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษา แนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน	318	42	-	-	-	4.88	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.33	11.67	-	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	280	80	-	-	-	4.78	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.78	22.22	-	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	306	54	-	-	-	4.85	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.00	15.00	-	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	314	46	-	-	-	4.87	มากที่สุด
	ร้อยละ	87.22	12.78	-	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	300	60	-	-	-	4.83	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.33	16.67	-	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหสุขภาพร่วมกัน	จำนวน	332	28	-	-	-	4.92	มากที่สุด
	ร้อยละ	92.22	7.78	-	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนะทางแก้ไขปัญหสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	324	36	-	-	-	4.90	มากที่สุด
	ร้อยละ	90.00	10.00	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	317	43	-	-	-	4.88	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.00	12.00	-	-	-		

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวนผู้ตอบ 360 คน ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.88 เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
- 2.2 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
- 2.3 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92
- 2.4 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90
- 2.5 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88
- 2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87
- 2.8 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85
- 2.9 เจ้าหน้าที่ได้มีการณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออกหรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83
- 2.10 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

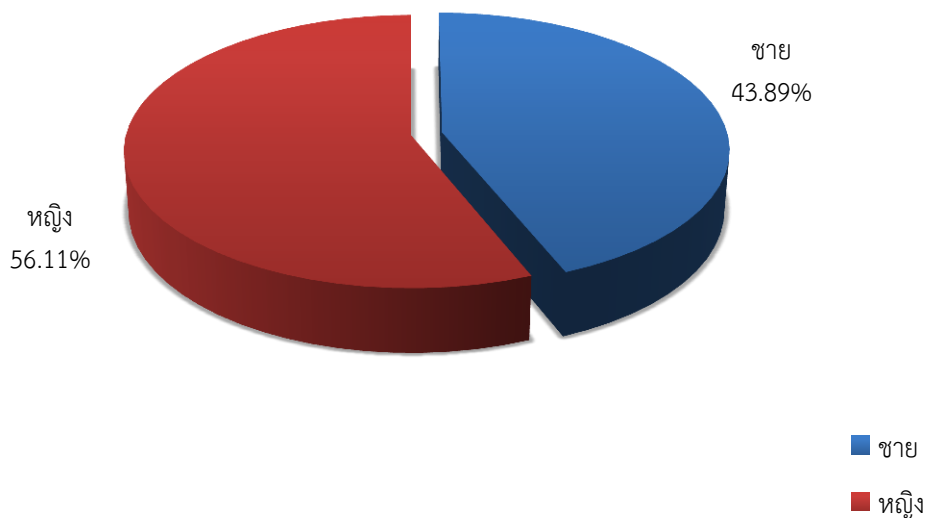
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360... คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	158	43.89
- หญิง	202	56.11
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	34	9.44
- 21 - 30 ปี	112	31.11
- 31 - 40 ปี	60	16.67
- 41 - 50 ปี	73	20.28
- 51 - 59 ปี	50	13.89
- 60 ปีขึ้นไป	31	8.61
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	33	9.17
- ค้าขาย	134	37.22
- ลูกจ้าง	90	25.00
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	6.94
- อื่นๆระบุ...	78	21.67
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	63	17.50
- มัธยมศึกษา	191	53.06
- ปริญญาตรี	104	28.89
- สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.56
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	123	34.17
- คู่	218	60.56
- หม้าย หย่า แยกทาง	19	5.28
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

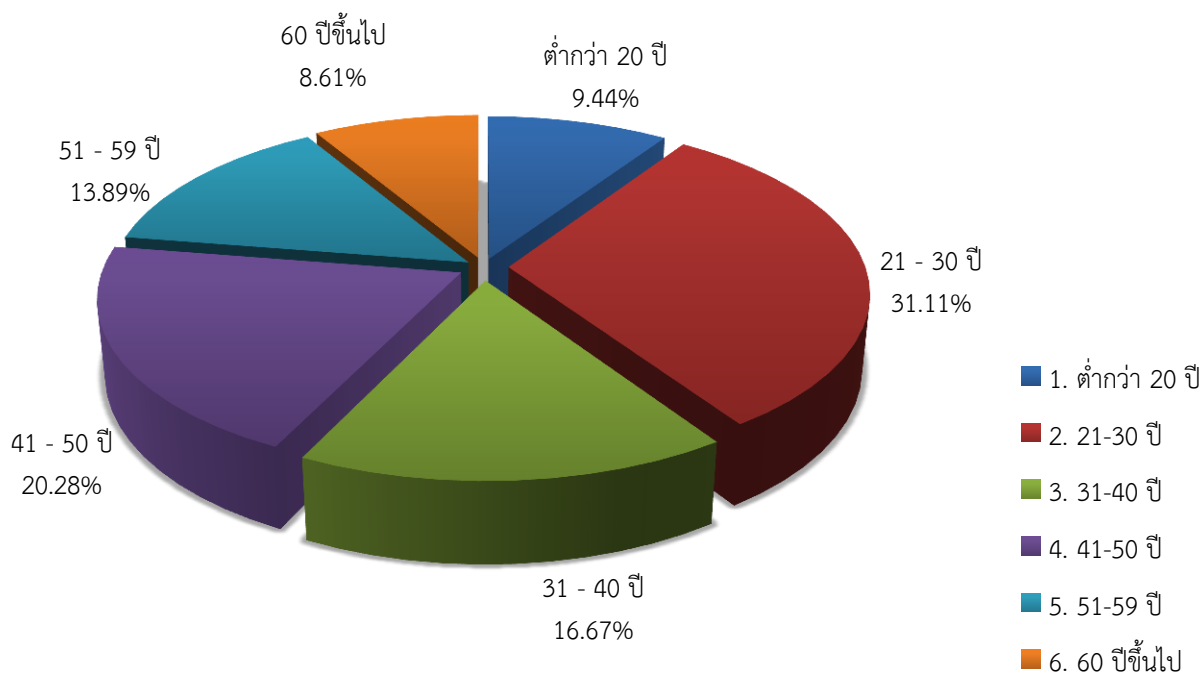
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.11 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 43.89 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



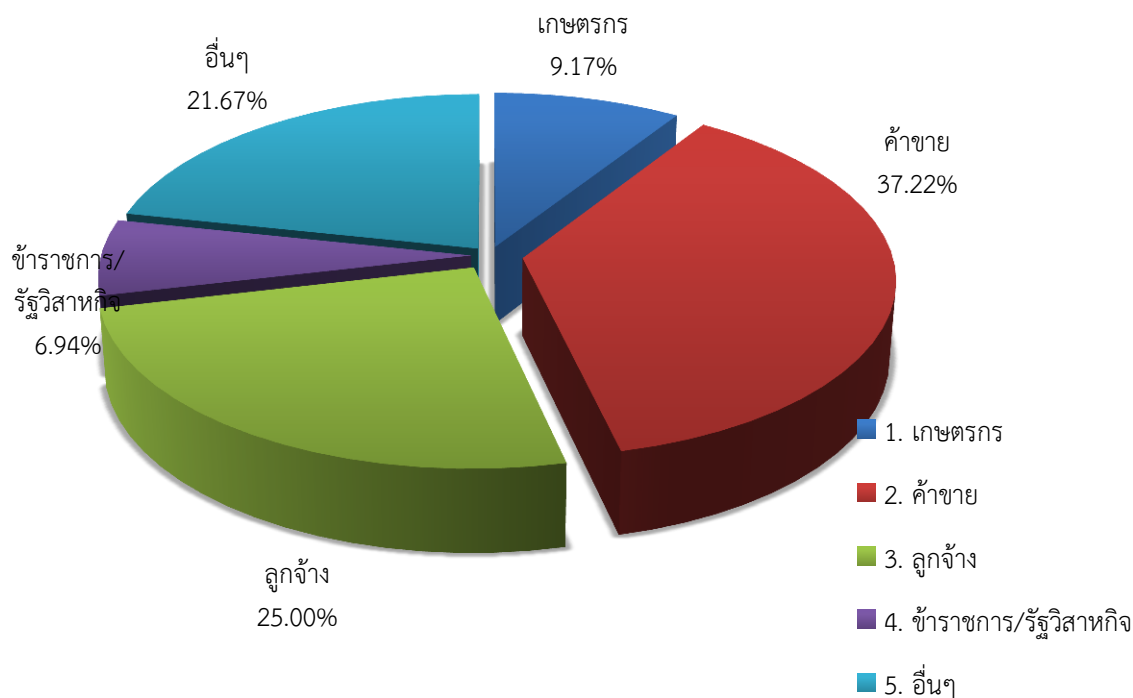
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 31.11 มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.28 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



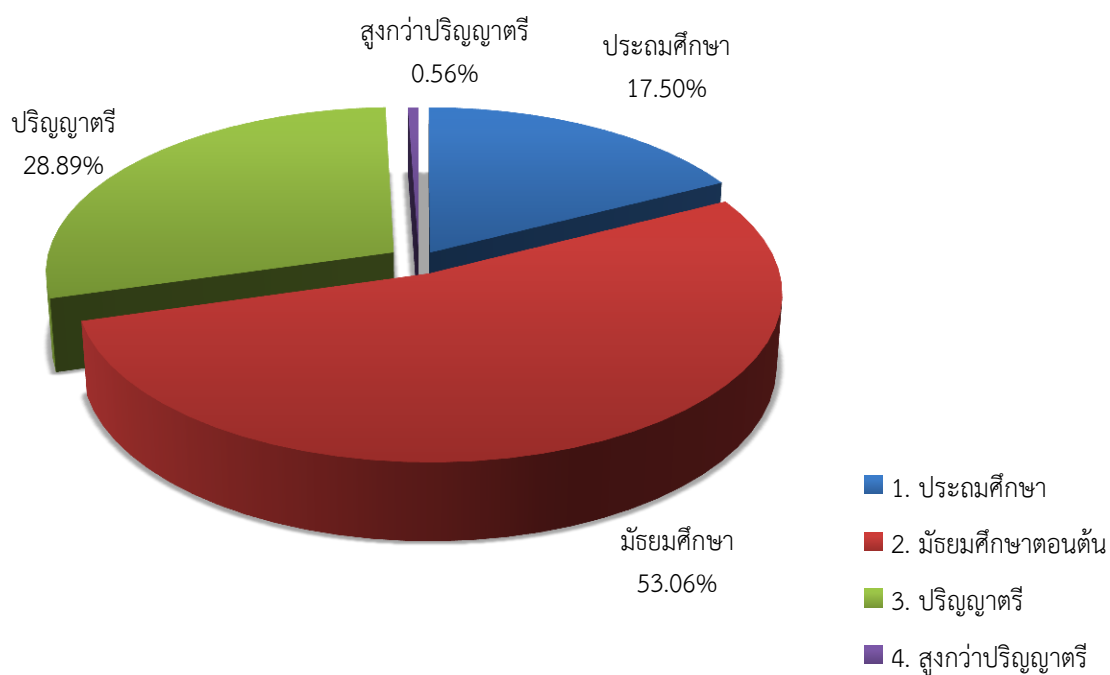
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 37.22 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.00 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



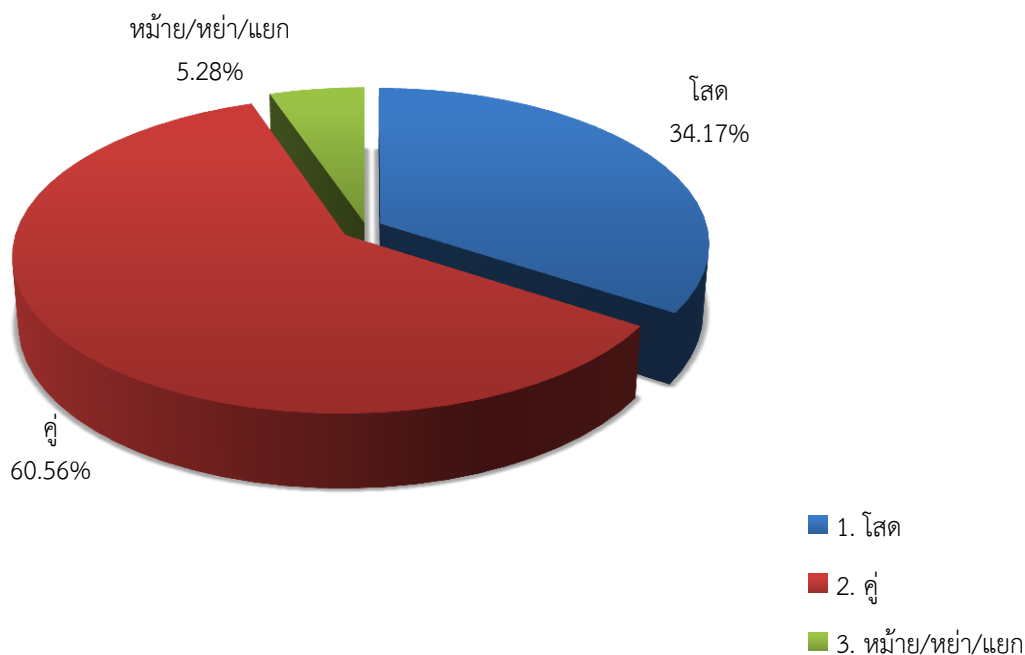
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 53.06 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.89 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 60.56 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.17 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 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 4 (การเคหะ)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	303	40	15	2	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	84.17	11.11	4.17	0.56	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	291	56	11	2	-	4.77	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.83	15.56	3.06	0.56	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	278	72	8	2	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.22	20.00	2.22	0.56	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	292	59	7	2	-	4.78	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.11	16.39	1.94	0.56	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	285	56	17	2	-	4.73	มากที่สุด
	ร้อยละ	79.17	15.56	4.72	0.56	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	287	52	19	2	-	4.73	มากที่สุด
	ร้อยละ	79.72	14.44	5.28	0.56	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	307	37	9	7	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.28	10.28	2.50	1.94	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	289	48	15	8	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.28	13.33	4.17	2.22	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	290	65	1	3	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.78	18.11	0.28	0.84	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	296	48	13	3	-	4.77	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.22	13.33	3.61	0.84	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	292	54	11	3	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.08	14.80	3.20	0.92	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ตั้งนี้ ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.76 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.2 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.3 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78
- 1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77
- 1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77
- 1.7 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 1.8 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- 1.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- 1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	251	83	26	-	-	4.63	มากที่สุด
	ร้อยละ	69.72	23.06	7.22	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	283	57	20	-	-	4.73	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.61	15.83	5.56	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	251	76	33	-	-	4.61	มากที่สุด
	ร้อยละ	69.72	21.11	9.17	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน	241	91	28	-	-	4.59	มากที่สุด
	ร้อยละ	66.94	25.28	7.78	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	265	75	20	-	-	4.68	มากที่สุด
	ร้อยละ	73.61	20.83	5.56	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	241	87	32	-	-	4.58	มากที่สุด
	ร้อยละ	66.94	24.17	8.89	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	252	82	26	-	-	4.63	มากที่สุด
	ร้อยละ	70.00	22.78	7.22	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	244	88	28	-	-	4.60	มากที่สุด
	ร้อยละ	67.78	24.44	7.78	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหสุขภาพร่วมกัน	จำนวน	254	77	29	-	-	4.63	มากที่สุด
	ร้อยละ	70.56	21.39	8.06	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนะทางแก้ไขปัญหสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	247	94	19	-	-	4.63	มากที่สุด
	ร้อยละ	68.61	26.11	5.28	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	253	81	26	-	-	4.63	มากที่สุด
	ร้อยละ	70.25	22.50	7.25	-	-		

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวนผู้ตอบ 360 คน ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.63 เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- 2.2 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68
- 2.3 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63
- 2.4 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63
- 2.5 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63
- 2.6 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63
- 2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61
- 2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออกหรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60
- 2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59
- 2.10 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

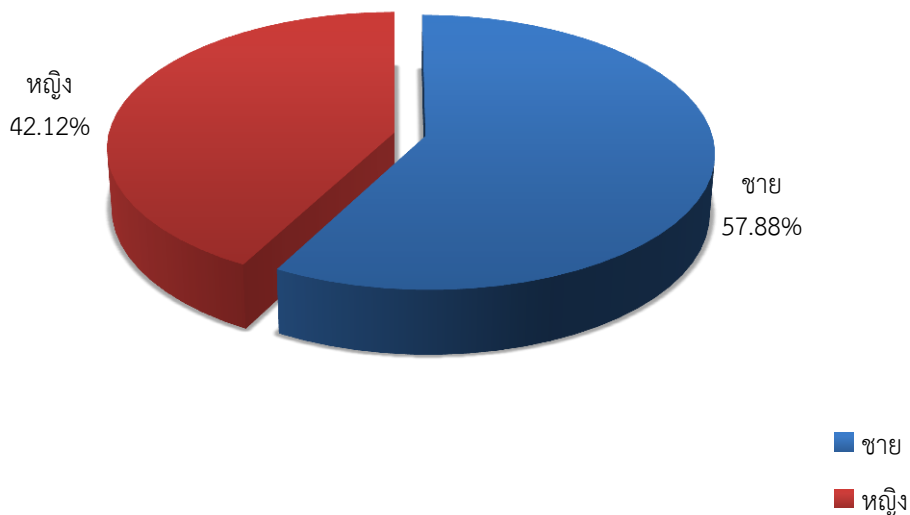
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...330... คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	191	57.88
- หญิง	139	42.12
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	37	11.21
- 21 - 30 ปี	40	12.12
- 31 - 40 ปี	76	23.03
- 41 - 50 ปี	79	23.94
- 51 - 59 ปี	70	21.21
- 60 ปีขึ้นไป	28	8.48
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	13	3.94
- ค้าขาย	117	35.45
- ลูกจ้าง	112	33.94
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	55	16.67
- อื่นๆระบุ...	33	10.00
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	74	22.42
- มัธยมศึกษา	148	44.85
- ปริญญาตรี	87	26.36
- สูงกว่าปริญญาตรี	21	6.36
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	102	30.91
- คู่	190	57.58
- หม้าย หย่า แยกทาง	38	11.52
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>

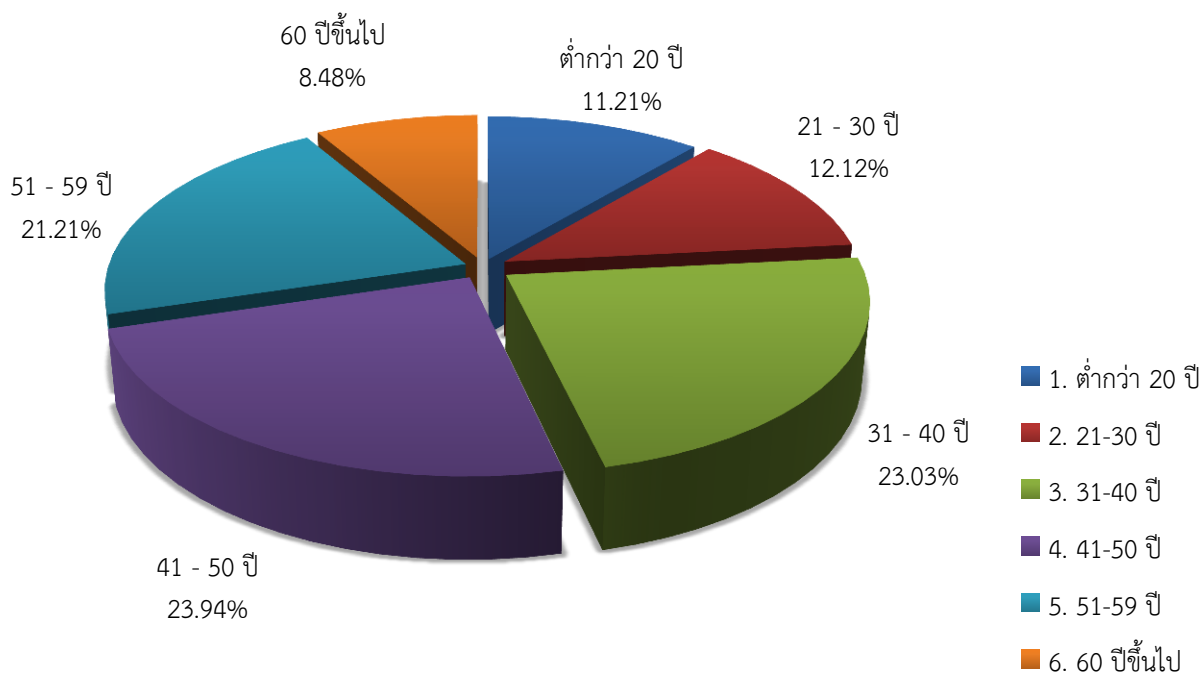
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 330 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.88 เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิง มีอยู่ร้อยละ 42.12 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



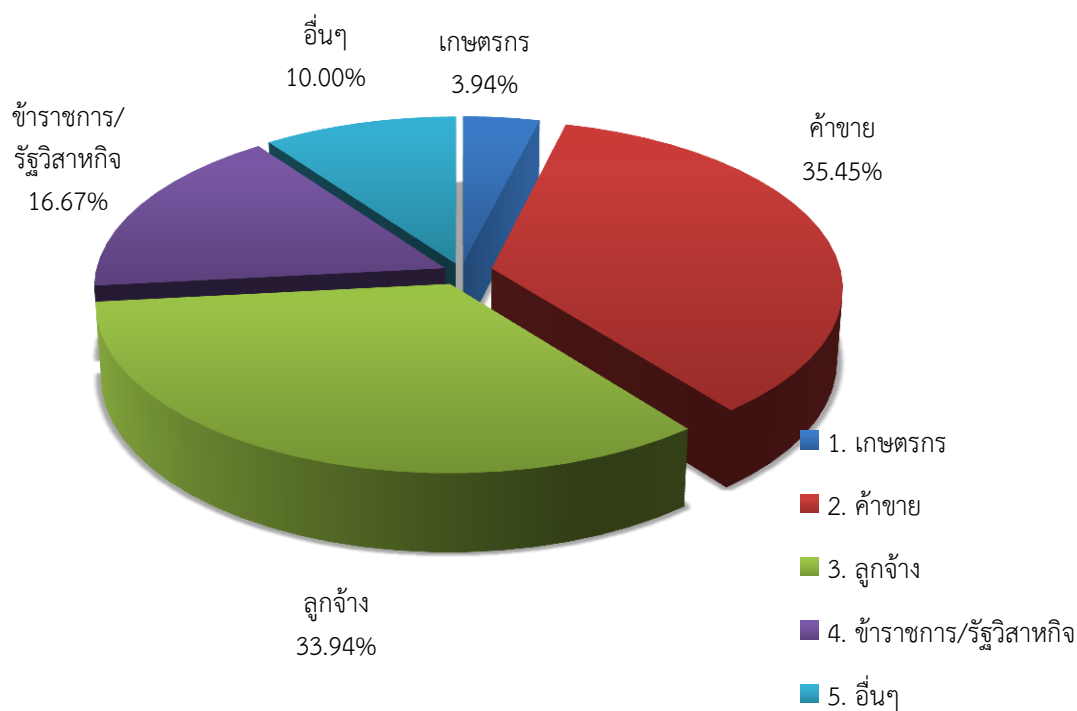
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 23.94 มีอายุ 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.03 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



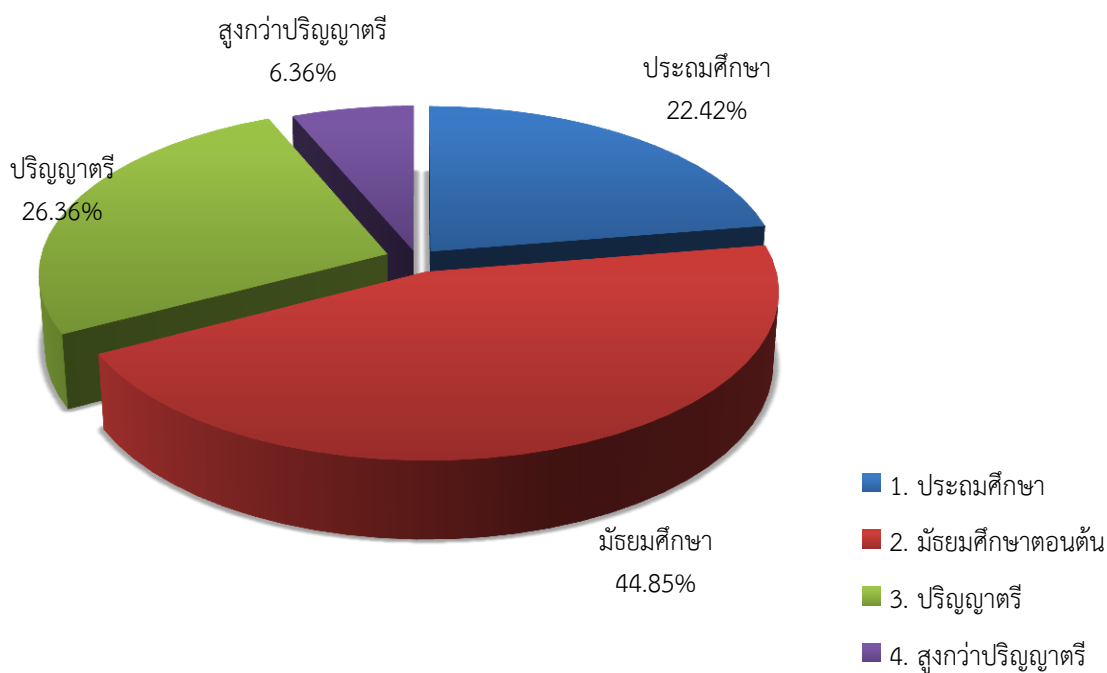
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 35.45 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 33.94 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



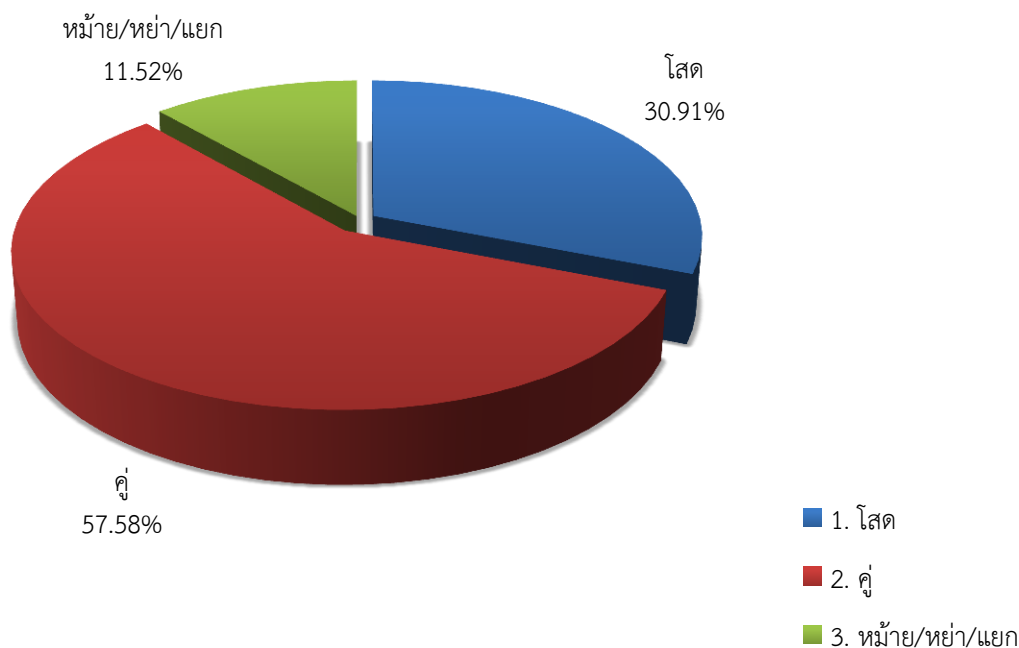
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 44.85 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.36 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 54.58 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.91 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 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	266	58	6	-	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.61	17.58	1.82	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	259	56	15	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.48	16.97	4.55	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	257	55	18	-	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.88	16.67	5.45	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	235	79	16	-	-	4.66	มากที่สุด
	ร้อยละ	71.21	23.94	4.85	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	243	74	13	-	-	4.70	มากที่สุด
	ร้อยละ	73.64	22.42	3.94	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	246	64	20	-	-	4.68	มากที่สุด
	ร้อยละ	74.55	19.39	6.06	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	268	53	9	-	-	4.78	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.21	16.06	2.73	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	249	80	1	-	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.45	24.24	0.30	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	271	48	11	-	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.12	14.55	3.33	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	262	64	4	-	-	4.78	มากที่สุด
	ร้อยละ	79.39	19.39	1.21	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	256	63	11	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.45	19.12	3.42	-	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ตั้งนี้ ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม**มีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **4.74** เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.2 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78
- 1.5 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
- 1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 1.7 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72
- 1.8 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70
- 1.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68
- 1.10 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2. การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	275	47	8	-	-	4.81	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.33	14.24	2.42	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	274	45	11	-	-	4.80	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.03	13.64	3.33	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	256	64	10	-	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.58	19.39	3.03	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน	จำนวน	258	59	13	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.18	17.88	3.94	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	262	59	9	-	-	4.77	มากที่สุด
	ร้อยละ	79.39	17.88	2.73	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	253	67	10	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.67	20.30	3.03	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	247	68	15	-	-	4.70	มากที่สุด
	ร้อยละ	74.85	20.61	4.55	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	230	97	3	-	-	4.69	มากที่สุด
	ร้อยละ	69.70	29.39	0.91	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหสุขภาพร่วมกัน	จำนวน	259	67	4	-	-	4.77	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.48	20.30	1.21	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนะทางแก้ไขปัญหสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	267	60	3	-	-	4.80	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.91	18.18	0.91	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	258	63	9	-	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.21	19.18	2.61	-	-		

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขจำนวนผู้ตอบ 330 คน ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.76 เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81
- 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80
- 2.3 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80
- 2.4 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77
- 2.5 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77
- 2.6 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
- 2.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเอง ในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 2.8 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 2.9 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70
- 2.10 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69

ผลการประมวลผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

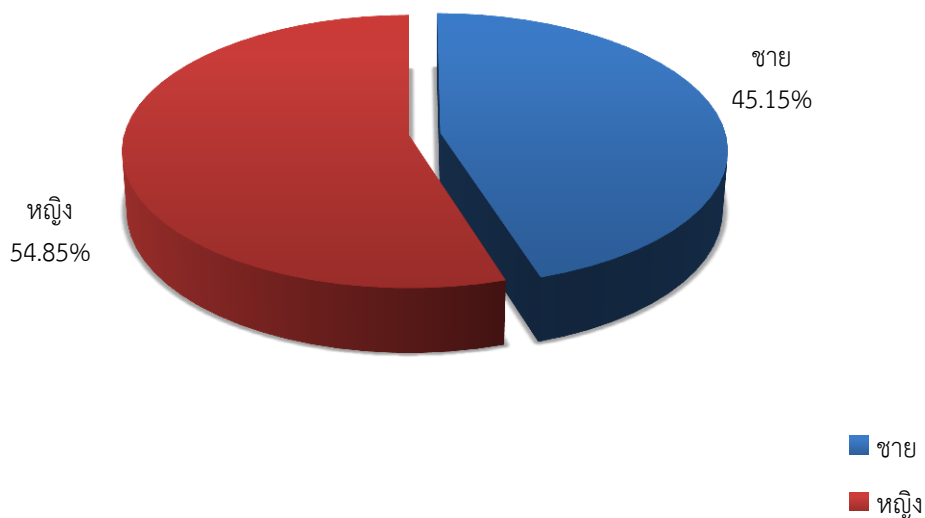
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...330... คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	149	45.15
- หญิง	181	54.85
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
- 21 - 30 ปี	12	3.64
- 31 - 40 ปี	60	18.18
- 41 - 50 ปี	115	34.85
- 51 - 59 ปี	89	26.97
- 60 ปีขึ้นไป	54	16.36
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	39	11.82
- ค้าขาย	107	32.42
- ลูกจ้าง	71	21.52
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	22.42
- อื่นๆระบุ...	39	11.82
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	84	25.45
- มัธยมศึกษา	116	35.15
- ปริญญาตรี	126	38.18
- สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.21
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	45	13.64
- คู่	260	78.79
- หม้าย หย่า แยกทาง	25	7.58
รวม	<u>330</u>	<u>100.00</u>

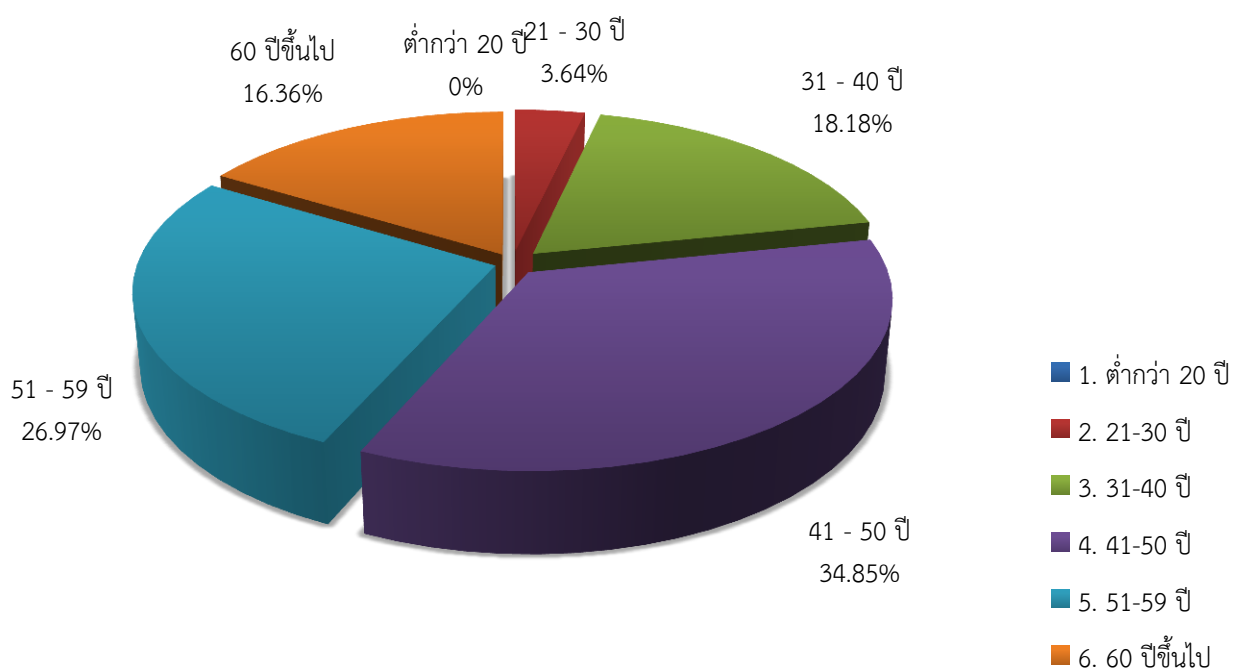
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 330 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.85 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 45.15 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



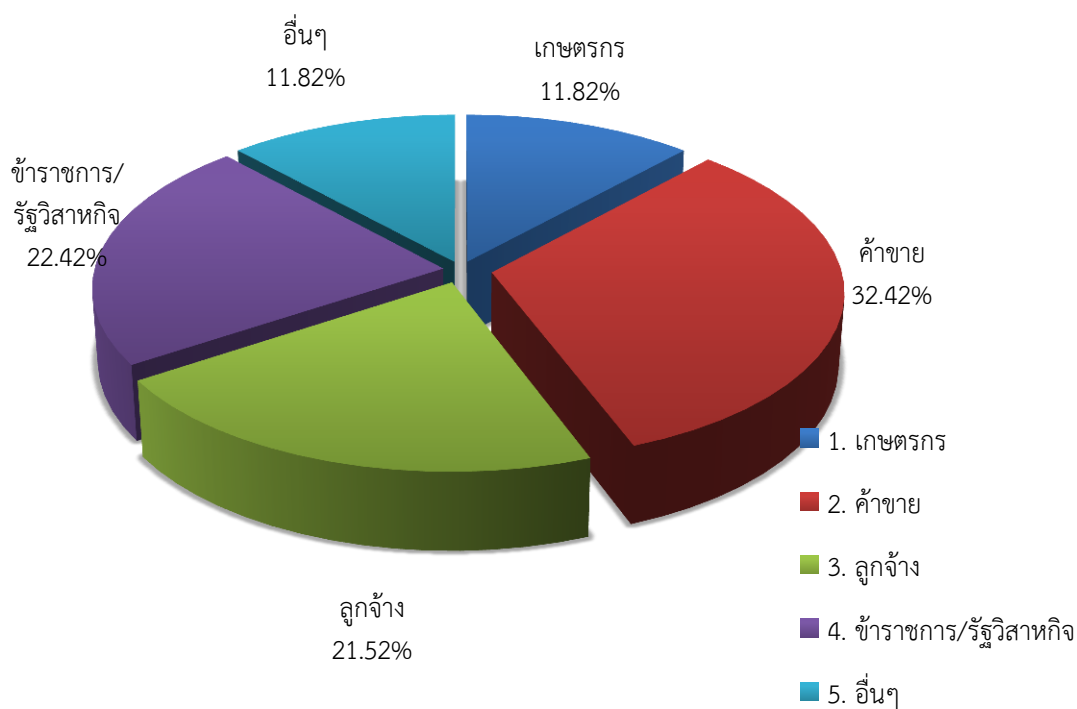
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 34.85 มีอายุ 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.94 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



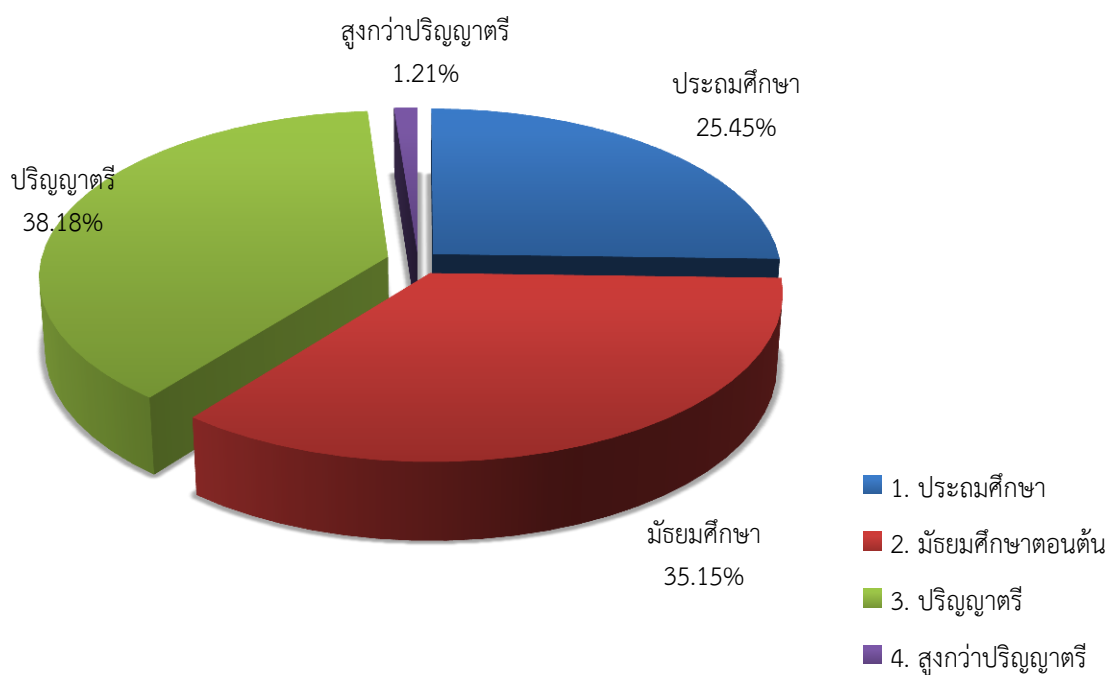
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 32.42 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.42 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



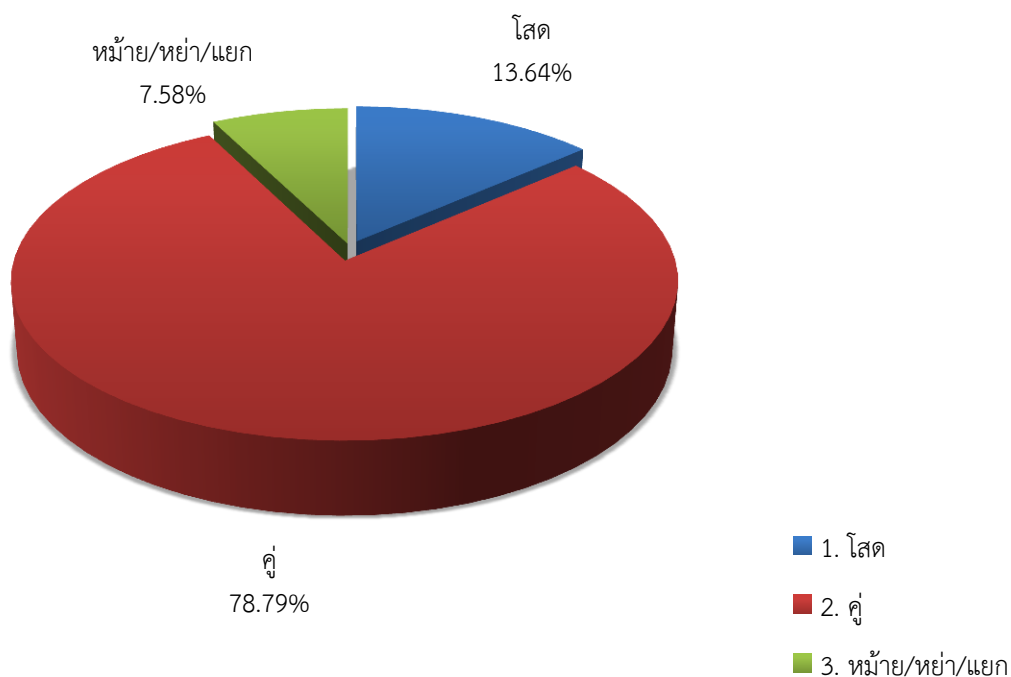
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 38.18มีการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.15 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 78.79 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมา อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 13.64 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 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	246	76	8	-	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	74.55	23.03	2.42	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	249	73	8	-	-	4.73	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.45	22.12	2.42	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	215	115	-	-	-	4.65	มากที่สุด
	ร้อยละ	65.15	34.85	-	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	248	66	16	-	-	4.70	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.15	20.00	4.85	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	254	68	8	-	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.97	20.61	2.42	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	271	59	-	-	-	4.82	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.12	17.88	-	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	238	84	8	-	-	4.70	มากที่สุด
	ร้อยละ	72.12	25.45	2.42	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	281	33	16	-	-	4.80	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.15	10.00	4.85	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	291	31	8	-	-	4.86	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.18	9.39	2.42	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	295	35	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.39	10.61	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	257	63	10	-	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.42	18.55	3.03	-	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข
จำนวนผู้ตอบ 356 คน ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม**มีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **4.76** เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 1.2 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86
- 1.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การ รักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80
- 1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
- 1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- 1.7 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72
- 1.8 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70
- 1.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70
- 1.10 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.65