

ผลการประมวลผล

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) บริการตรวจโรคทั่วไป
ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

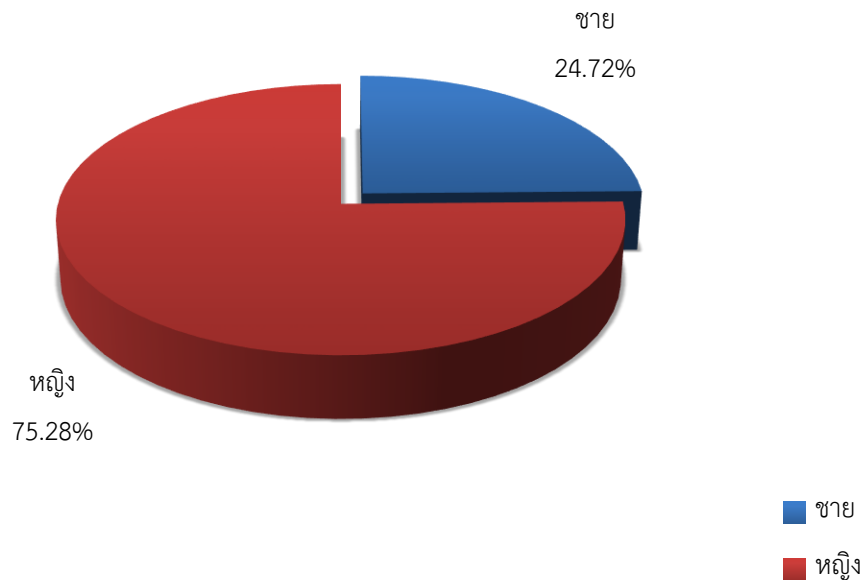
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360...คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	89	24.72
- หญิง	271	75.28
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	15	4.17
- 21 - 30 ปี	40	11.11
- 31 - 40 ปี	38	10.56
- 41 - 50 ปี	47	13.06
- 51 - 59 ปี	69	19.17
- 60 ปีขึ้นไป	151	41.94
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	21	5.83
- ค้าขาย	62	17.22
- ลูกจ้าง	61	16.94
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.39
- อื่นๆระบุ...	211	58.61
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	184	51.11
- มัธยมศึกษา	137	38.06
- ปริญญาตรี	38	10.56
- สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.28
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	102	28.33
- คู่	161	44.72
- หม้าย หย่า แยกทาง	97	26.94
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

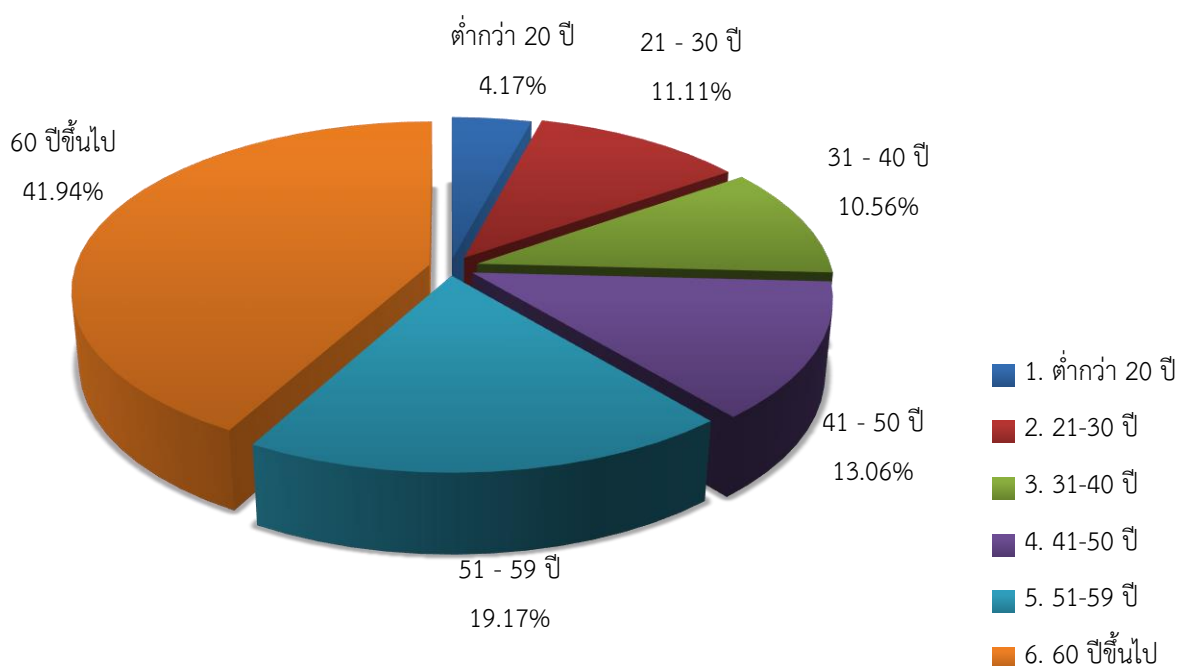
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 75.28 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีอยู่ร้อยละ 24.72 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



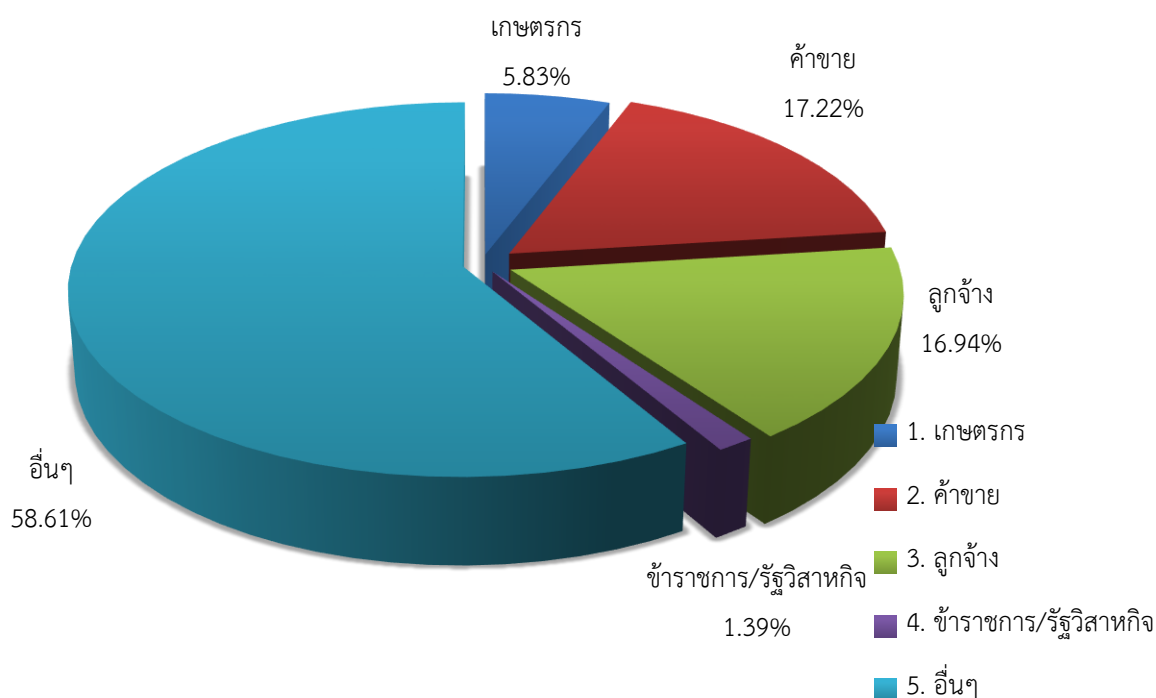
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 41.94 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.17 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



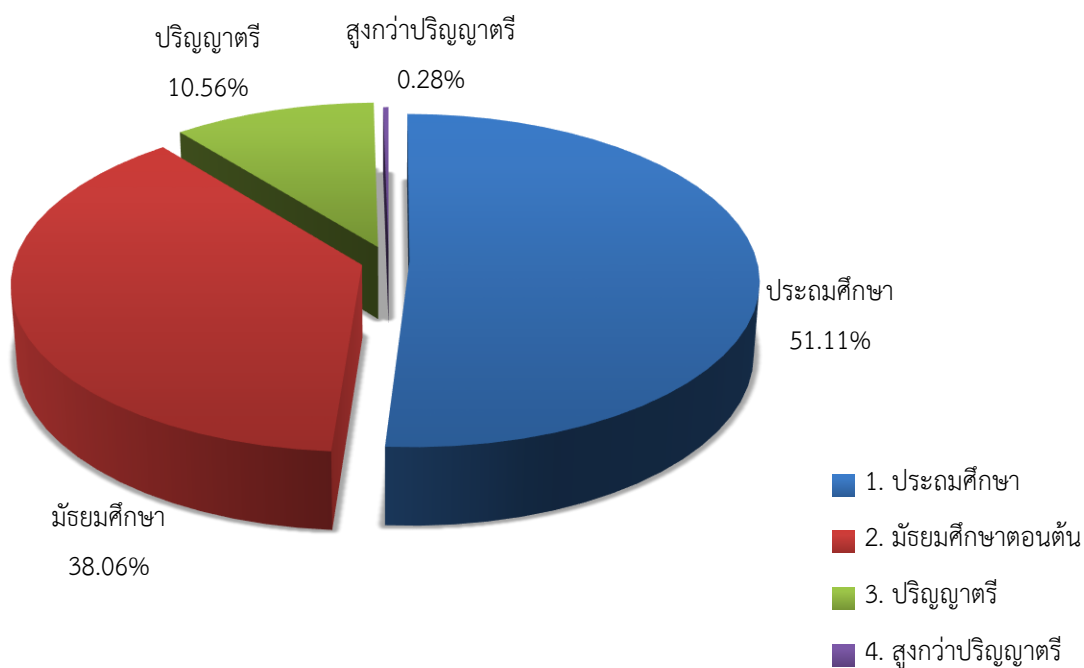
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 58.61 ประกอบอาชีพอื่นๆ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.22 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



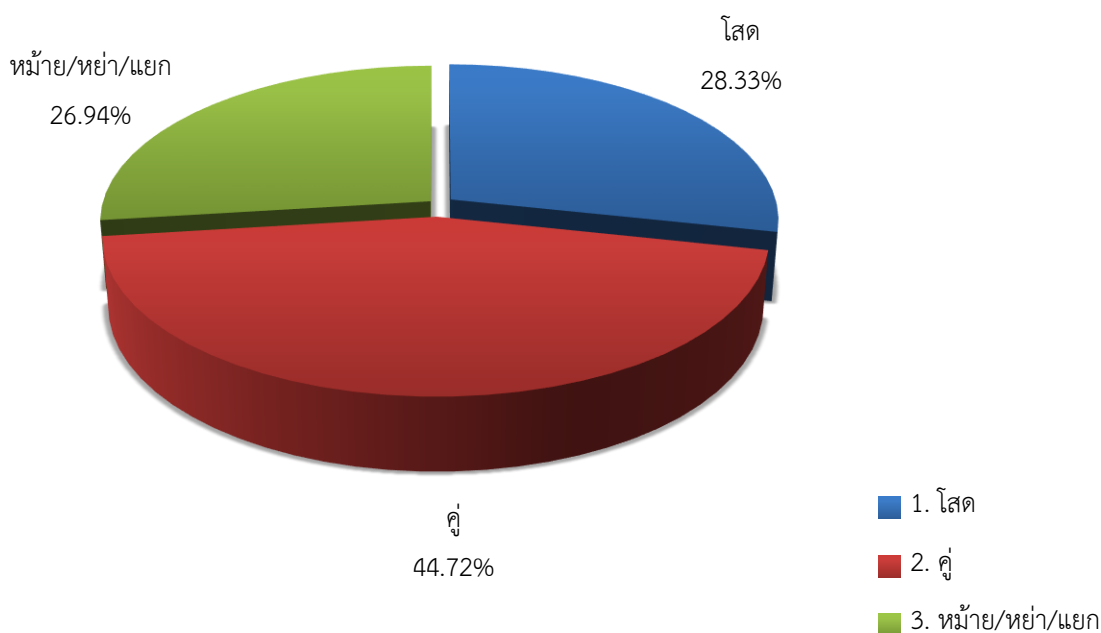
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 51.11 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.06 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 28.33 อยู่ในสถานภาพโสด รองลงมาอยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 44.72 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 1 (โพธิ์กลาง)
บริการตรวจโรคทั่วไป

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึง พอใจ
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปาน กลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัย ที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	144	177	39	-	-	4.29	มาก
	ร้อยละ	40.00	49.17	10.83	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	153	180	27	-	-	4.35	มาก
	ร้อยละ	42.50	50.00	7.50	-	-		
1.3เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไข การบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	176	139	45	-	-	4.36	มาก
	ร้อยละ	48.89	38.61	12.50	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	173	132	55	-	-	4.33	มากที่สุด
	ร้อยละ	48.06	36.67	15.28	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ สาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	204	100	47	9	-	4.39	มากที่สุด
	ร้อยละ	56.67	27.78	13.06	2.50	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรง ต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	153	169	38	-	-	4.32	มาก
	ร้อยละ	42.50	46.94	10.56	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	171	136	53	-	-	4.33	มาก
	ร้อยละ	47.50	37.78	14.72	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	188	128	44	-	-	4.40	มาก
	ร้อยละ	52.22	35.56	12.22	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการ เจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	206	139	15	-	-	4.53	มากที่สุด
	ร้อยละ	57.22	38.61	4.17	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหา วัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	159	129	63	9	-	4.22	มาก
	ร้อยละ	44.17	35.83	17.50	2.50	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	173	143	43	9	-	4.35	มาก
	ร้อยละ	46.67	39.50	11.83	2.00	-		

จากตารางที่ 2พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการให้บริการในสถานบริการศูนย์สาธารณสุข1(โพธิ์กลาง) บริการตรวจโรคทั่วไป โดยภาพรวมมีความ**พึงพอใจมาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ**4.35** เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับได้ดังนี้

- 1.เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53
- 2.ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40
- 3.เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39
- 4.เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36
- 5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35
- 6.ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.33
- 7.ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.33
- 8.ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.32
- 9.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.29
- 10.ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.22

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) บริการ
ตรวจโรคทั่วไป

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึง พอใจ
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปาน กลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2.การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตาม ปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	139	175	46	-	-	4.26	มาก
	ร้อยละ	38.61	48.61	12.78	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	153	197	10	-	-	4.40	มาก
	ร้อยละ	42.50	54.72	2.78	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุม โรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อ เหตุการณ์	จำนวน	184	145	31	-	-	4.43	มาก
	ร้อยละ	51.11	40.28	8.61	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำ การดูแลสุขภาพตนเอง ในชุมชน	จำนวน	159	151	50	-	-	4.30	มาก
	ร้อยละ	44.17	41.94	13.89	-	-		
2.5เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการ เจ็บป่วย การปฏิบัติและ การใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	192	148	20	-	-	4.48	มาก
	ร้อยละ	53.33	41.11	5.56	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยม บ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	158	134	68	-	-	4.25	มาก
	ร้อยละ	43.89	37.22	18.89	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ใน กิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความ ดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	186	79	95	-	-	4.25	มาก
	ร้อยละ	51.67	21.94	26.39	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	182	110	68	-	-	4.32	มาก
	ร้อยละ	50.56	30.56	18.89	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหา สุขภาพร่วมกัน	จำนวน	180	140	40	-	-	4.39	มาก
	ร้อยละ	50.00	38.89	11.11	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อ ข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา สุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	181	158	21	-	-	4.44	มาก
	ร้อยละ	50.28	43.89	5.83	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	171	144	45	-	-	4.35	มาก
	ร้อยละ	47.61	39.92	12.47	-	-		

จากตารางที่3 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกให้บริการในชุมชน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับได้ดังนี้

- 1.เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและ การใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48
- 2.เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44
- 3.เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43
- 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40
- 5.เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39
- 6.เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.32
- 7.เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30
- 8.เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26
- 9.เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25
- 10.เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25

ผลการประมวลผล

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบริการด้านจักษุ
ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

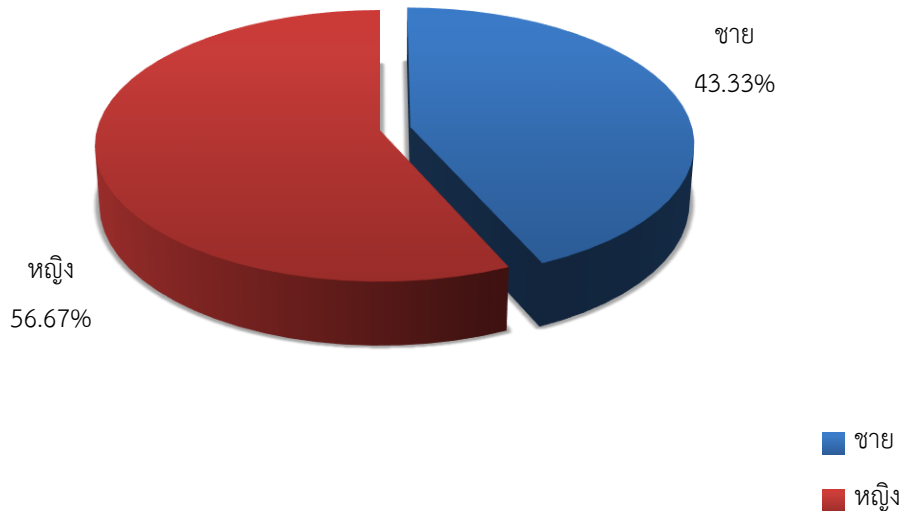
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360...คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	156	43.33
- หญิง	204	56.67
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
- 21 - 30 ปี	46	12.78
- 31 - 40 ปี	56	15.56
- 41 - 50 ปี	81	22.50
- 51 - 59 ปี	68	18.89
- 60 ปีขึ้นไป	109	30.28
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	-	-
- ค้าขาย	76	21.11
- ลูกจ้าง	59	16.39
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	125	34.72
- อื่นๆระบุ...	100	27.78
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	4	1.11
- มัธยมศึกษา	101	28.06
- ปริญญาตรี	181	50.28
- สูงกว่าปริญญาตรี	74	20.56
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	118	32.78
- คู่	230	63.89
- หม้าย หย่า แยกทาง	12	3.33
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

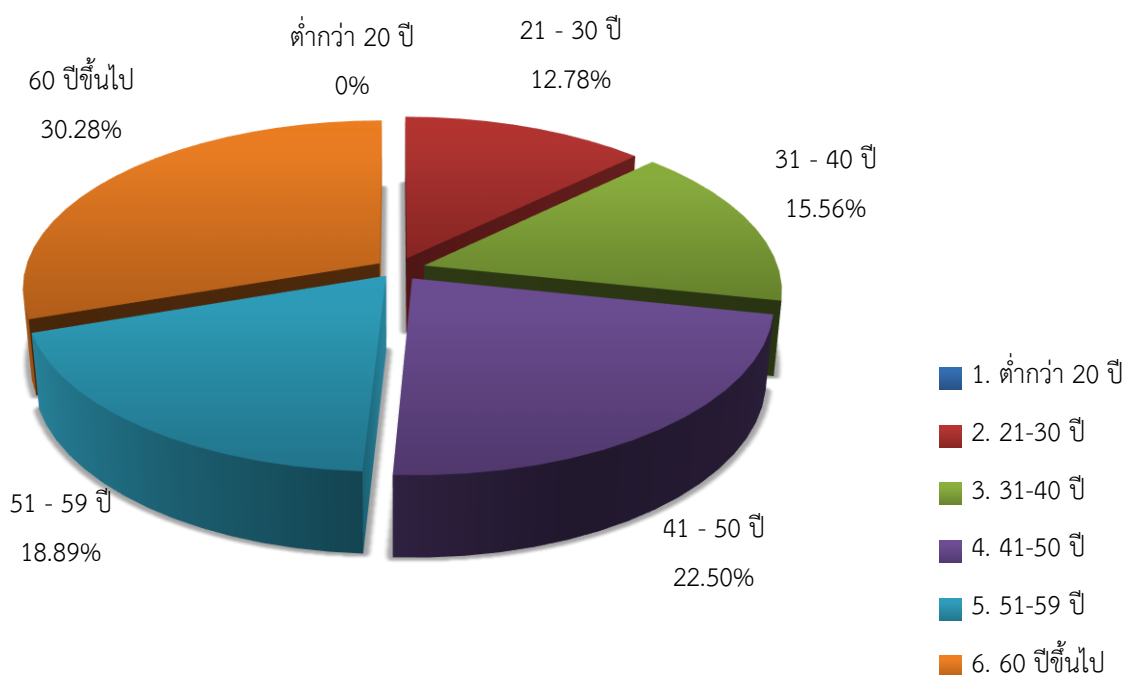
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ด้านจักษุ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.67 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 43.33 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



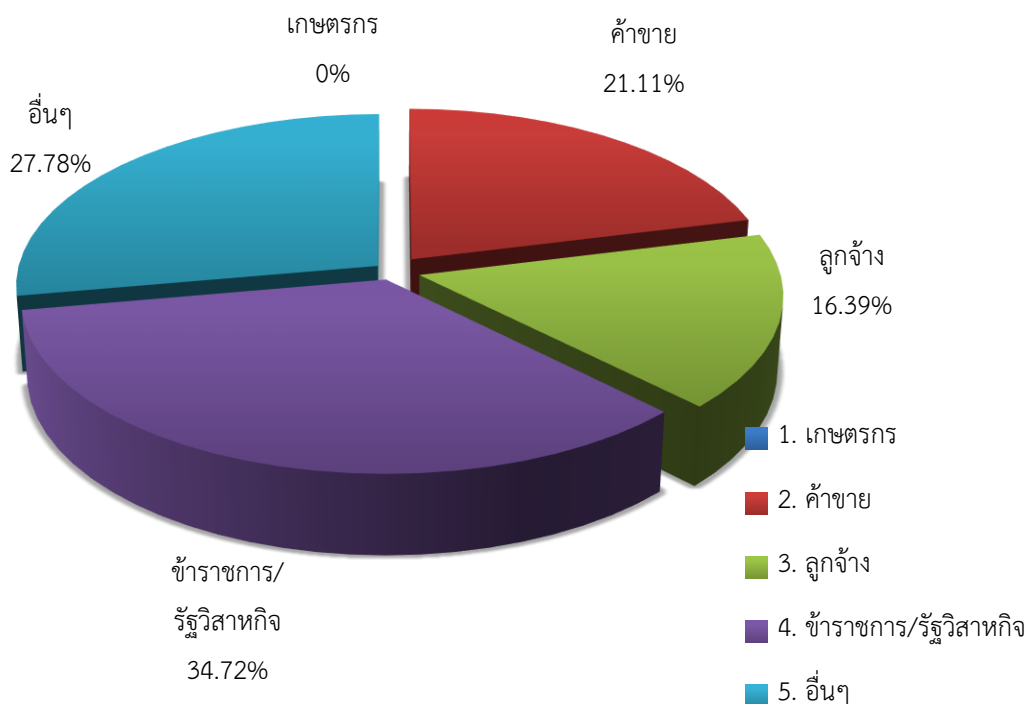
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 30.28 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



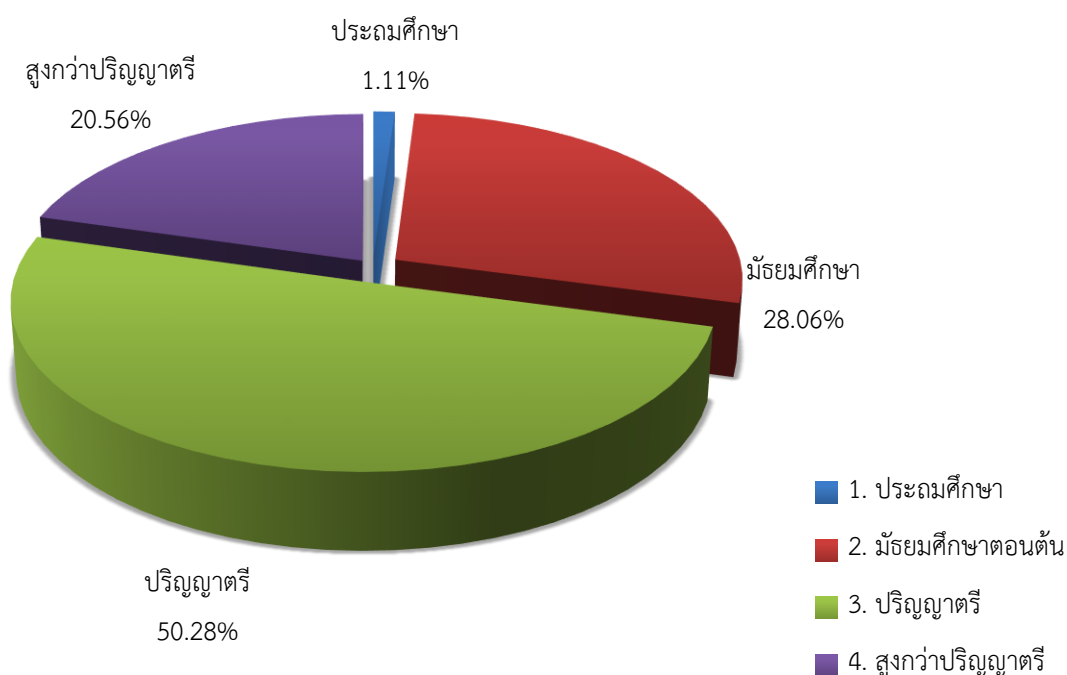
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 34.72 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 27.78 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



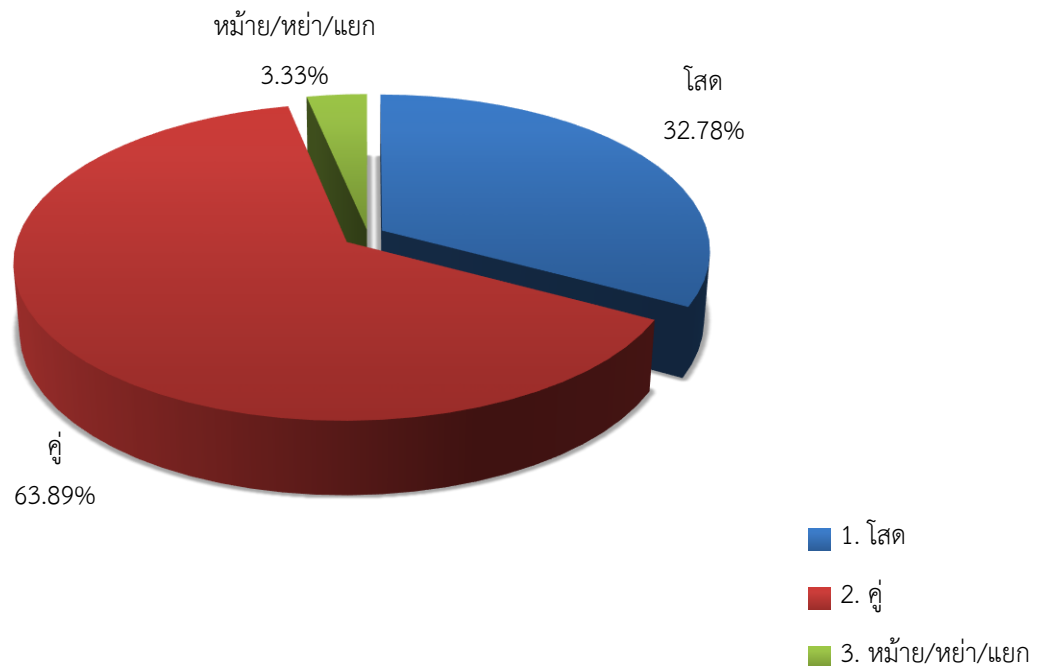
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 50.28 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 28.06 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 63.89 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 32.78 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)

ด้านบริการจักษุ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1.การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	302	58	-	-	-	4.84	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.89	16.11	-	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	300	60	-	-	-	4.83	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.33	16.67	-	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบ อย่างชัดเจน	จำนวน	300	60	-	-	-	4.83	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.33	16.67	-	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	317	43	-	-	-	4.88	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.06	11.94	-	-	-		
1.5 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	308	52	-	-	-	4.86	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.56	14.44	-	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือ ที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	308	52	-	-	-	4.86	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.56	14.44	-	-	-		
1.7 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจ ง่าย	จำนวน	324	36	-	-	-	4.90	มากที่สุด
	ร้อยละ	90.00	10.00	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	308	52	-	-	-	4.86	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.68	14.32	-	-	-		

จากตารางที่ 1สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข
จำนวนผู้ตอบ 360 คน ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของ
ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.86 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90
- 1.2 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88
- 1.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86
- 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

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานด้านทันตกรรม
ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

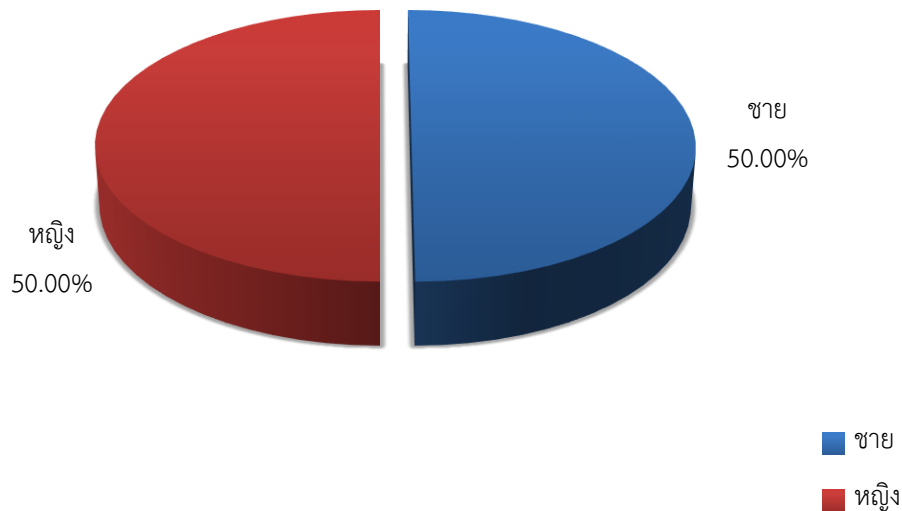
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360...คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	180	50.00
- หญิง	180	50.00
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
- 21 - 30 ปี	12	3.33
- 31 - 40 ปี	80	22.22
- 41 - 50 ปี	140	38.89
- 51 - 59 ปี	84	23.33
- 60 ปีขึ้นไป	44	12.22
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	40	11.11
- ค้าขาย	112	31.11
- ลูกจ้าง	88	24.44
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	90	25.00
- อื่นๆระบุ...	30	8.33
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	90	25.00
- มัธยมศึกษา	116	32.22
- ปริญญาตรี	152	42.22
- สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.56
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	52	14.44
- คู่	278	77.22
- หม้าย หย่า แยกทาง	30	8.33
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

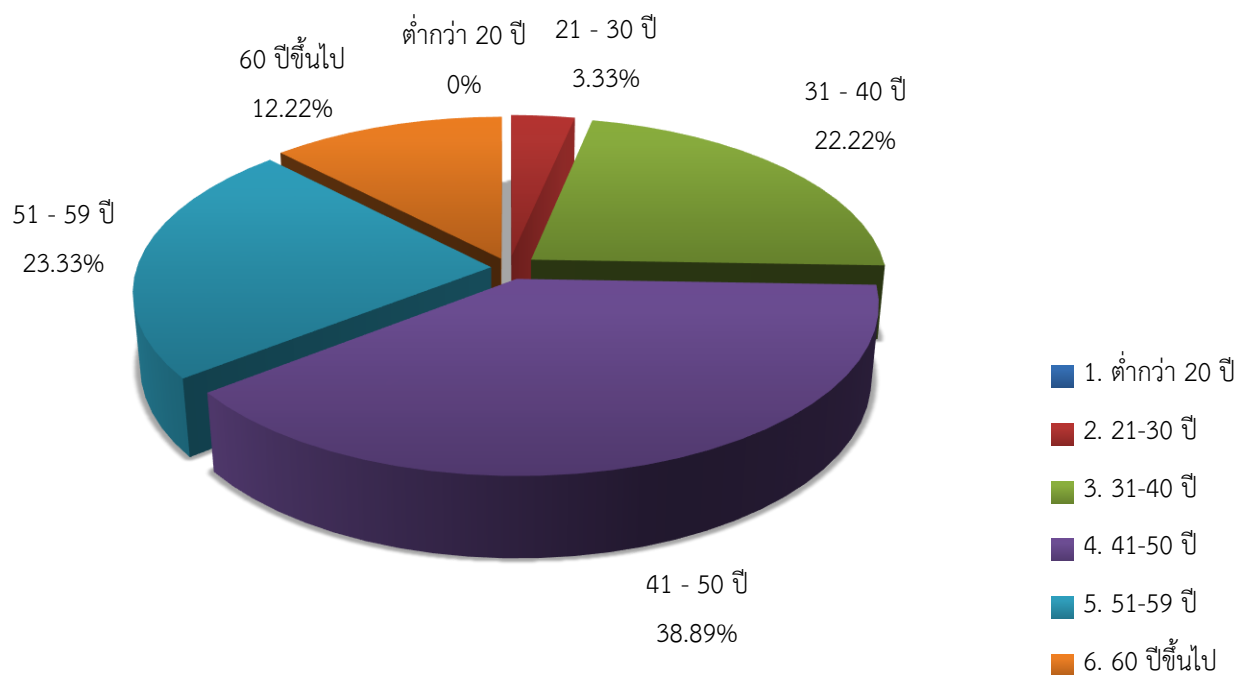
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน เป็นเพศชายและเพศหญิง ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 50.00 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



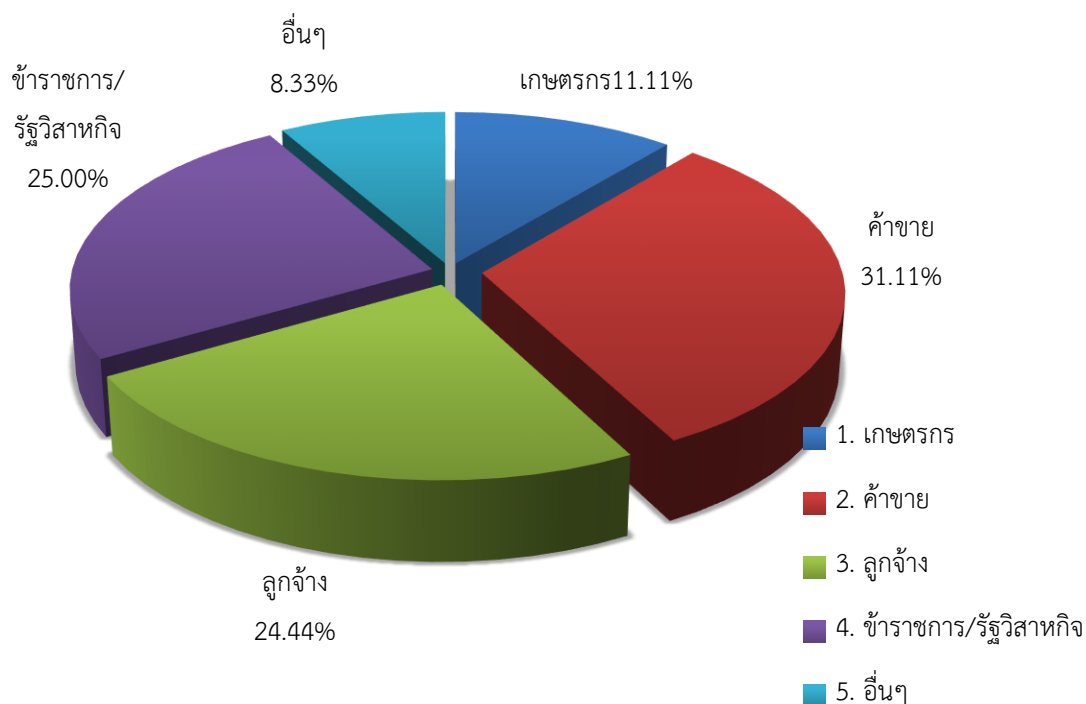
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 38.89 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



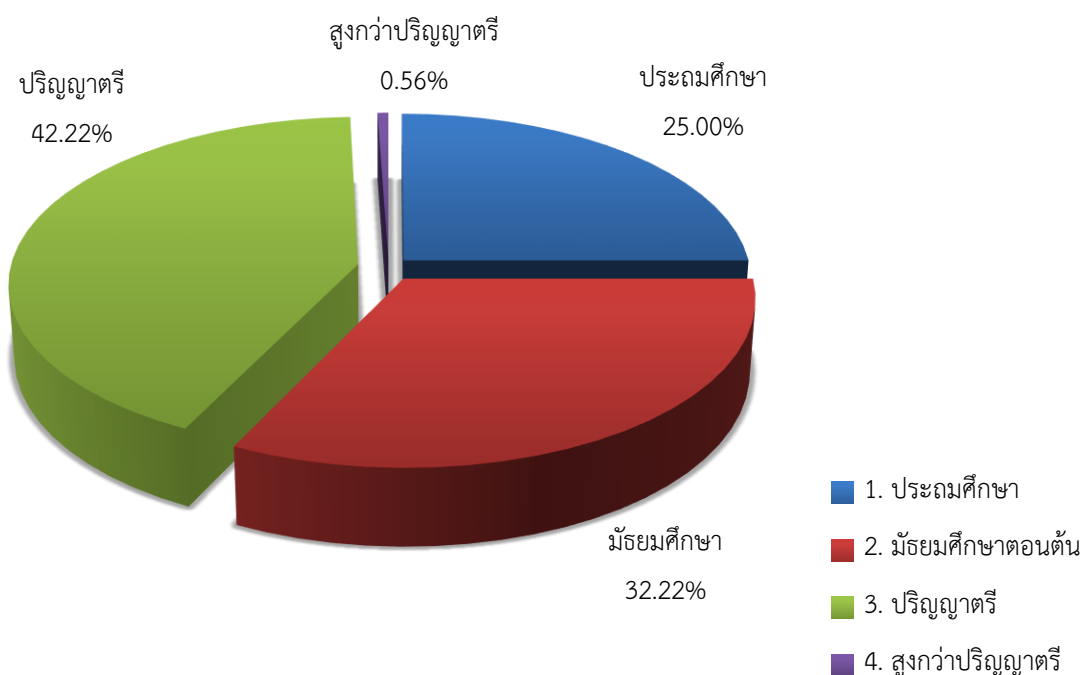
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 31.11 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพ - ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.00 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



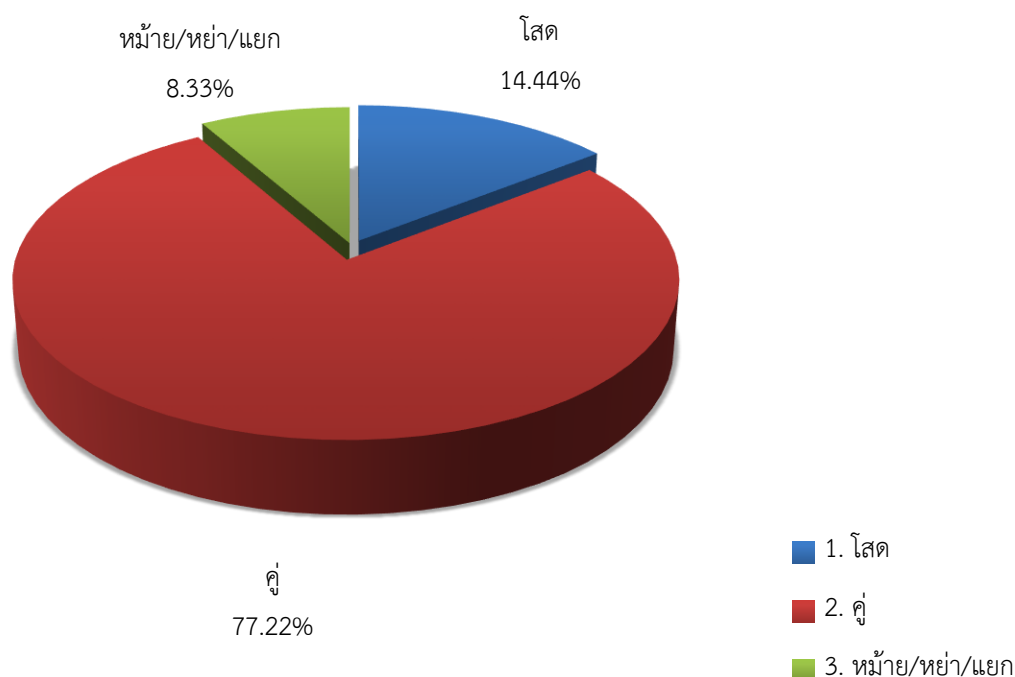
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 42.22 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยม คิดเป็นร้อยละ 32.22 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 77.22 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 14.44 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 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอปานกลาง

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 ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	320	40	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.89	11.11	-	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	320	40	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.89	11.11	-	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบ อย่างชัดเจน	จำนวน	320	40	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.89	11.11	-	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการ ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	300	60	-	-	-	4.83	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.33	16.67	-	-	-		
1.5 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความ สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	310	50	-	-	-	4.86	มากที่สุด
	ร้อยละ	86.11	13.89	-	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือ ที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	318	42	-	-	-	4.88	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.33	11.67	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	315	45	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	87.41	12.59	-	-	-		

จากตารางที่ 1สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ดังนี้
ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม**มีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข
โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **4.89** เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88
- 1.5 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86
- 1.6 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83

ผลการประมวลผล
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)
ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

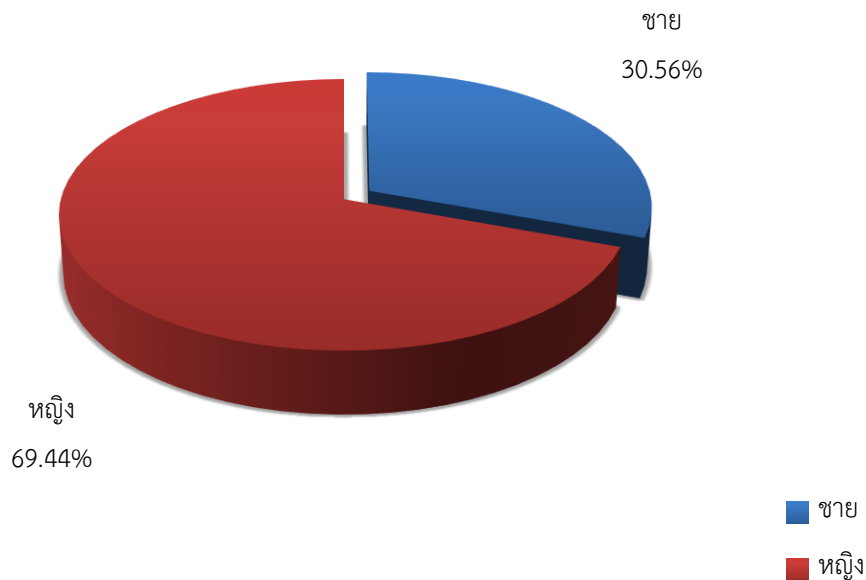
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360...คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	110	30.56
- หญิง	250	69.44
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
- 21 - 30 ปี	22	6.11
- 31 - 40 ปี	44	12.22
- 41 - 50 ปี	124	34.44
- 51 - 59 ปี	110	30.56
- 60 ปีขึ้นไป	60	16.67
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	-	-
- ค้าขาย	162	45.00
- ลูกจ้าง	106	29.44
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.89
- อื่นๆระบุ...	60	16.67
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	230	63.89
- มัธยมศึกษา	106	29.44
- ปริญญาตรี	24	6.67
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	22	6.11
- คู่	314	87.22
- หม้าย หย่า แยกทาง	24	6.67
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

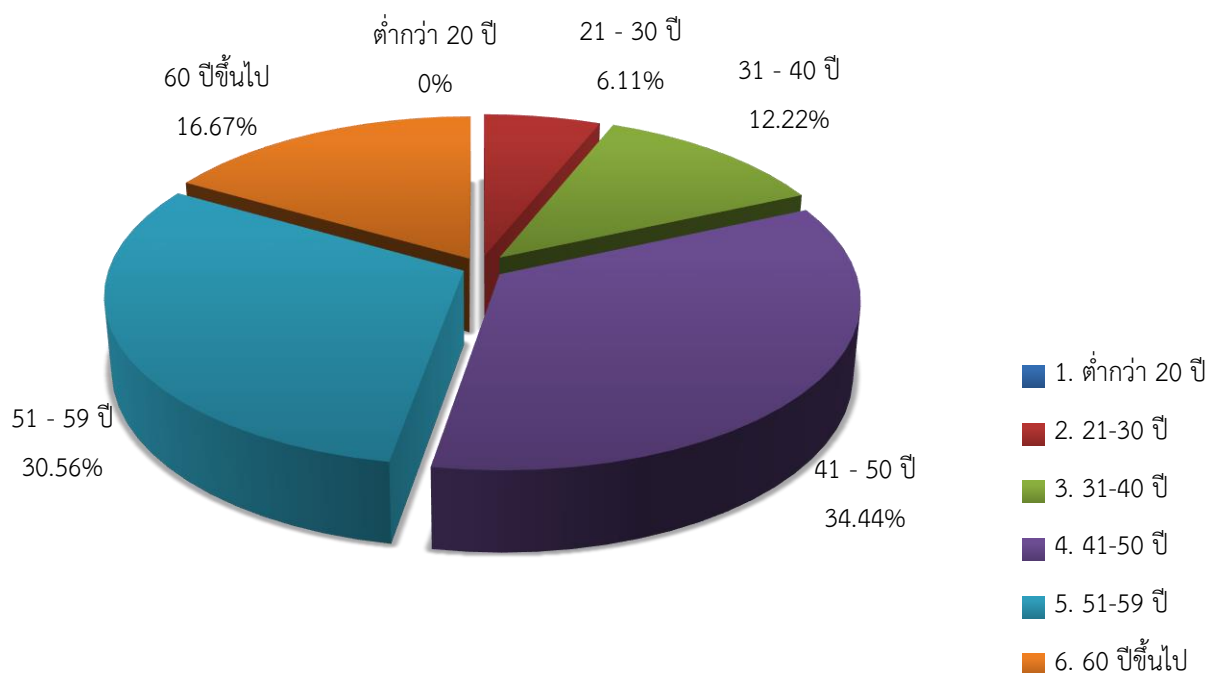
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 69.44 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีอยู่ร้อยละ 30.56 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



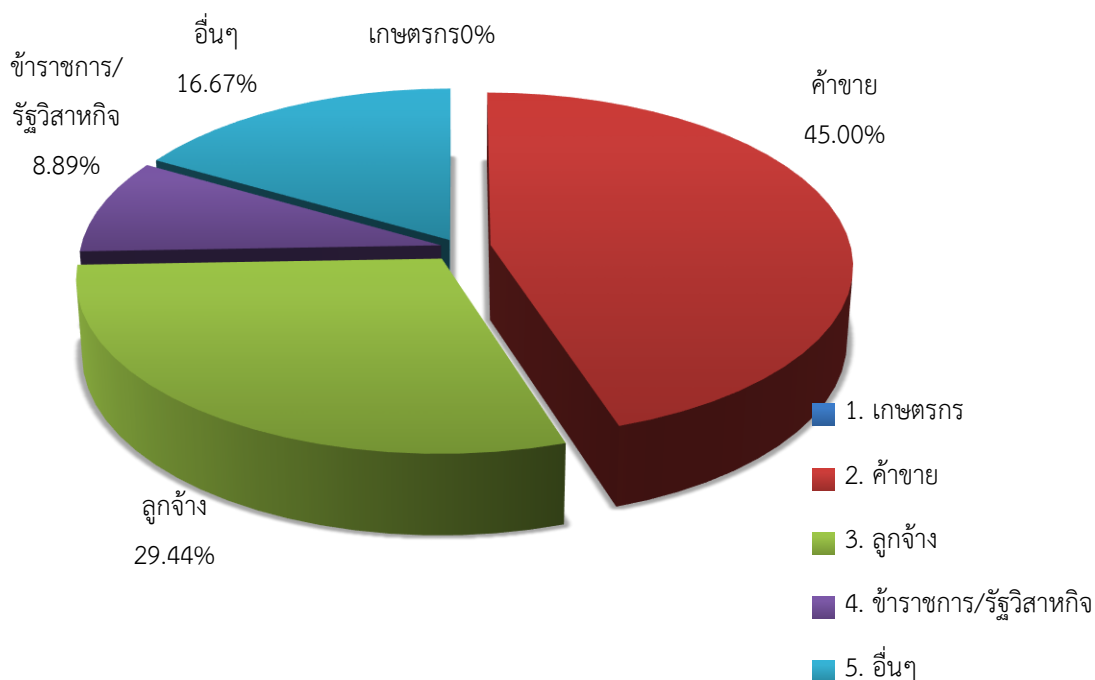
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 34.44 มีอายุ 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.56 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



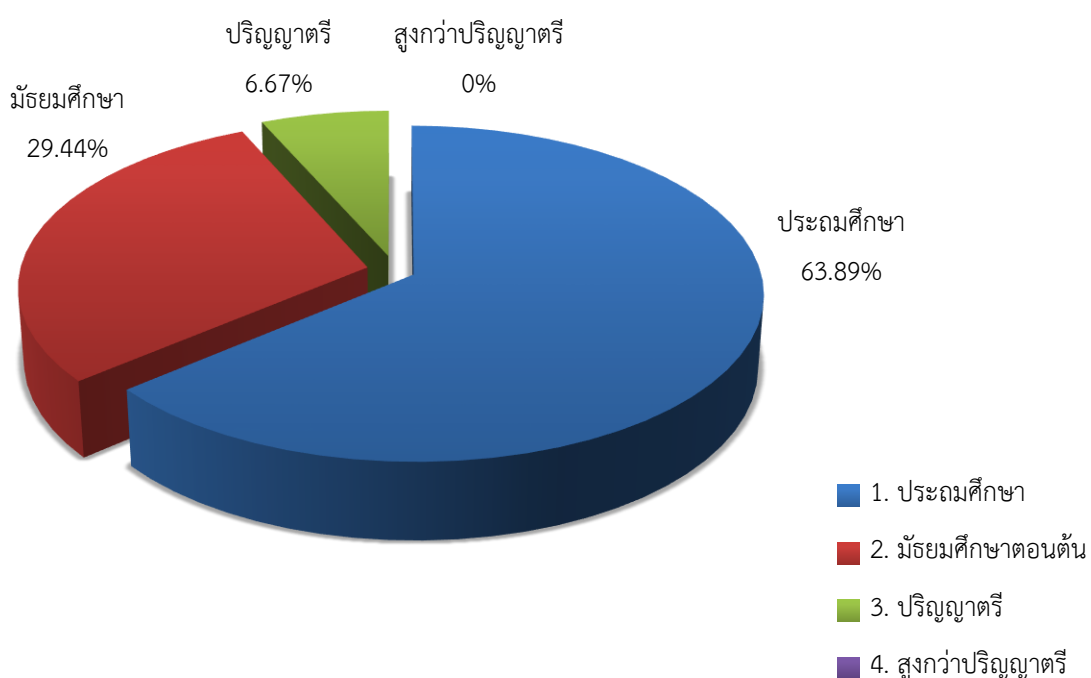
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 45.00 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 29.44 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



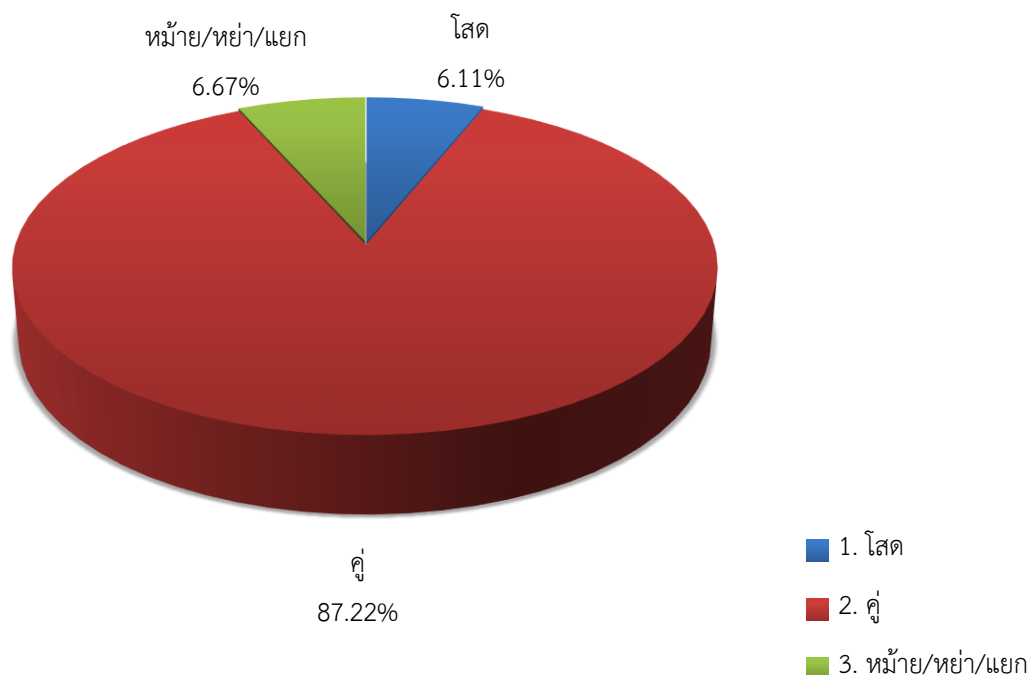
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 63.89 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.44 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 87.22 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพหม้าย หย่า แยกทาง คิดเป็นร้อยละ 6.67 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 2 (ทุ่งสว่าง)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1. การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	230	130	-	-	-	4.64	มากที่สุด
	ร้อยละ	63.89	36.11	-	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	98	262	-	-	-	4.27	มาก
	ร้อยละ	27.22	72.78	-	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	46	314	-	-	-	4.13	มาก
	ร้อยละ	12.78	87.22	-	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	98	262	-	-	-	4.27	มาก
	ร้อยละ	27.22	72.78	-	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	108	252	-	-	-	4.30	มาก
	ร้อยละ	30.00	70.00	-	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	58	302	-	-	-	4.16	มาก
	ร้อยละ	16.11	83.89	-	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	64	296	-	-	-	4.18	มาก
	ร้อยละ	17.78	82.22	-	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	72	288	-	-	-	4.20	มาก
	ร้อยละ	20.00	80.00	-	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	24	336	-	-	-	4.07	มาก
	ร้อยละ	6.67	93.33	-	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	22	338	-	-	-	4.06	มาก
	ร้อยละ	6.11	93.89	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	82	278	-	-	-	4.23	มาก
	ร้อยละ	22.78	77.22	-	-	-		

จากตารางที่ 1สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ดังนี้
ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม**มีความพึงพอใจมาก** ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **4.23** เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64
- 1.2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30
- 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.27
- 1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.27
- 1.5 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20
- 1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18
- 1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16
- 1.8 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.13
- 1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.07
- 1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่2.การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	138	222	-	-	-	4.38	มาก
	ร้อยละ	38.33	61.67	-	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	86	274	-	-	-	4.24	มาก
	ร้อยละ	23.89	76.11	-	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	54	306	-	-	-	4.15	มาก
	ร้อยละ	15.00	85.00	-	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเอง ในชุมชน	จำนวน	70	290	-	-	-	4.19	มาก
	ร้อยละ	19.44	80.56	-	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและ การใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	74	286	-	-	-	4.21	มาก
	ร้อยละ	20.56	79.44	-	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	96	280	-	-	-	4.22	มาก
	ร้อยละ	25.53	74.47	-	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	40	320	-	-	-	4.11	มาก
	ร้อยละ	11.11	88.89	-	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	34	326	-	-	-	4.09	มาก
	ร้อยละ	9.44	90.56	-	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญห สุขภาพร่วมกัน	จำนวน	16	344	-	-	-	4.04	มาก
	ร้อยละ	4.44	95.56	-	-	-		
2.10เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญห สุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	22	338	-	-	-	4.06	มาก
	ร้อยละ	6.11	93.89	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	63	297	-	-	-	4.17	มาก
	ร้อยละ	17.38	82.62	-	-	-		

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ
สาธารณสุขจำนวนผู้ตอบ 360 คน ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม**มีความพึงพอใจมาก** ต่อการให้บริการในชุมชน
ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **4.17** เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38
- 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24
- 2.3 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.22
- 2.4 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21
- 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมากค่าคะแนนเฉลี่ย 4.19
- 2.6 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันท่วงทีเหตุการณ์
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15
- 2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.11
- 2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.09
- 2.9 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06
- 2.10 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพร่วมกัน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04

ผลการประมวลผล

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 3(สวนพริกไทย)

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

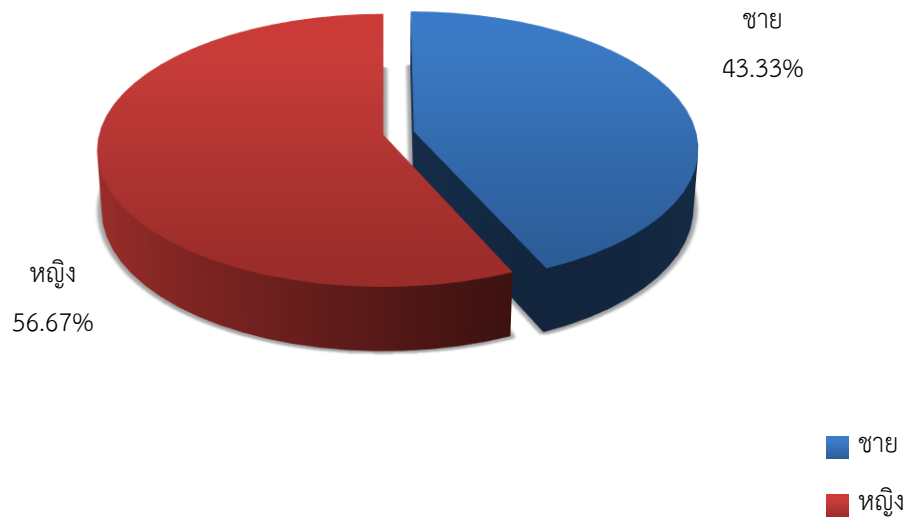
ตารางที่ 1จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360...คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	156	43.33
- หญิง	204	56.67
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.22
- 21 - 30 ปี	25	6.94
- 31 - 40 ปี	70	19.44
- 41 - 50 ปี	40	11.11
- 51 - 59 ปี	126	35.00
- 60 ปีขึ้นไป	91	25.28
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	33	9.17
- ค้าขาย	124	34.44
- ลูกจ้าง	80	22.22
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	5.28
- อื่นๆระบุ...	104	28.89
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	183	50.83
- มัธยมศึกษา	155	43.06
- ปริญญาตรี	18	5.00
- สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.11
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	51	14.17
- คู่	233	64.72
- หม้าย หย่า แยกทาง	76	21.11
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

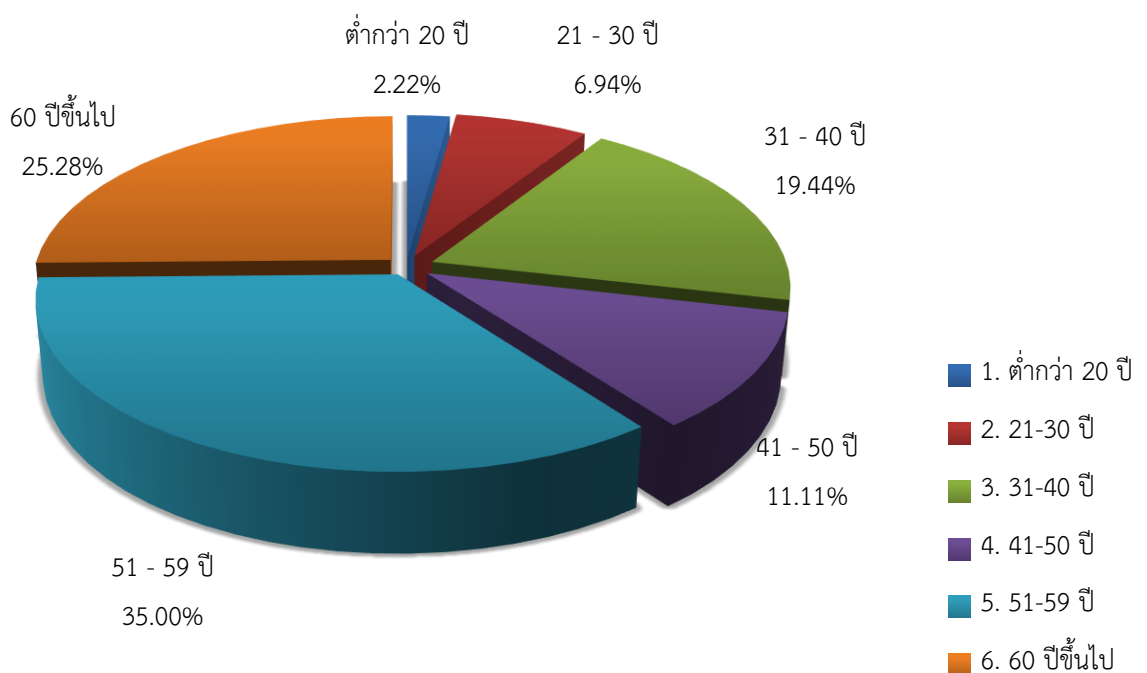
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.67 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 43.33 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



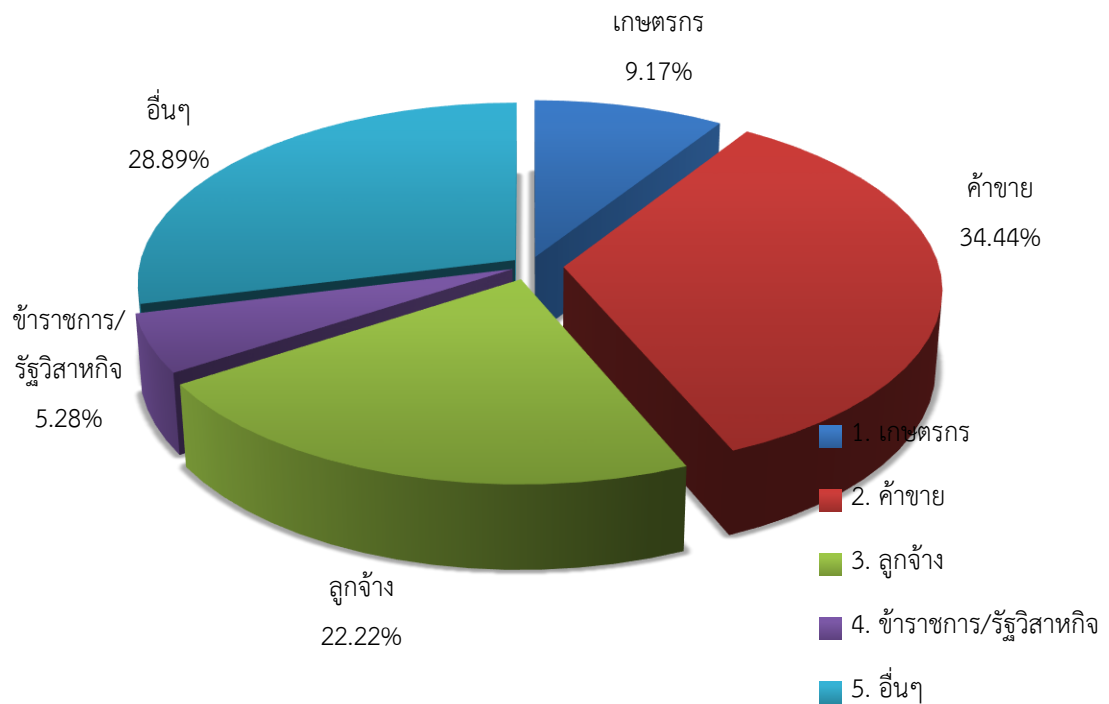
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 35.00 มีอายุระหว่าง 51-59 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 60ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.28 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



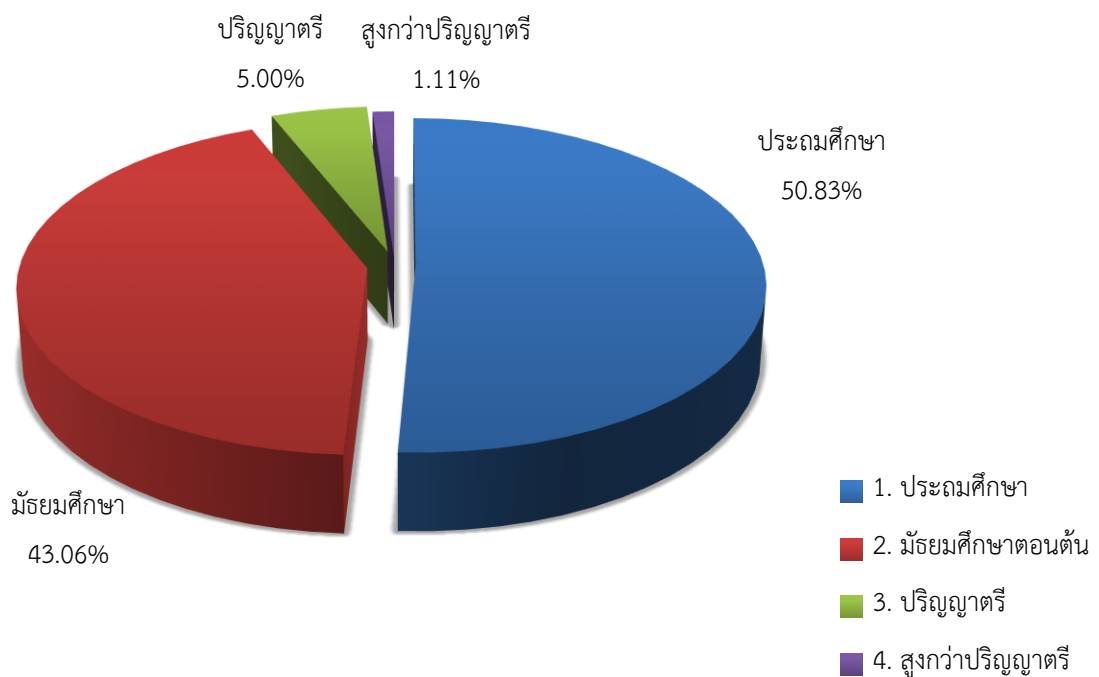
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 34.44 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 28.89 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



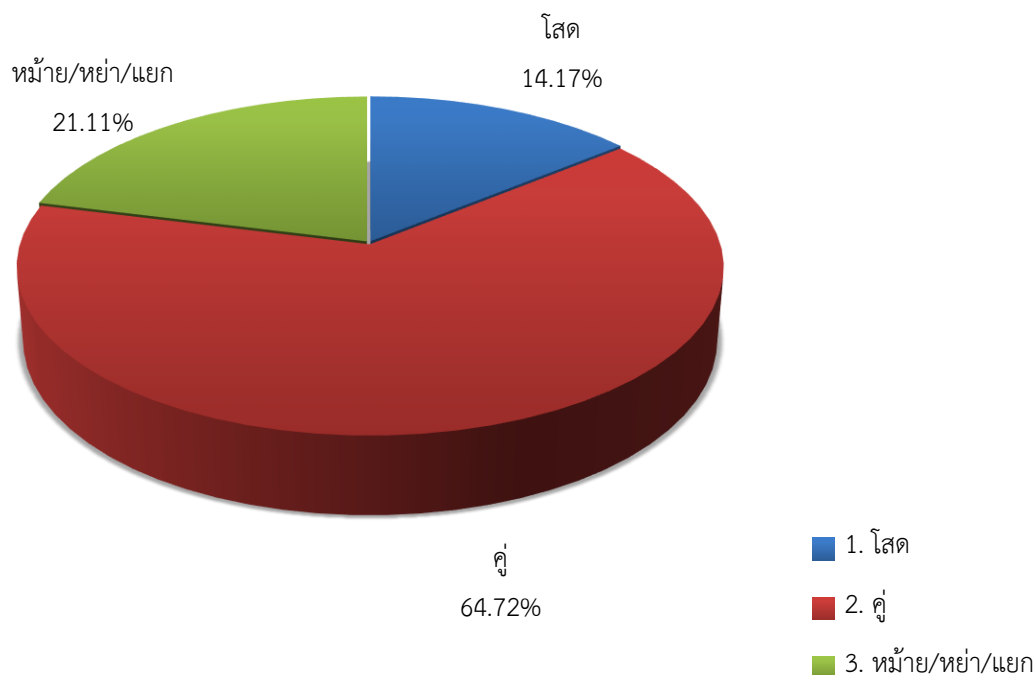
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 50.83 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 43.06 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 64.72 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกทาง คิดเป็นร้อยละ 21.11 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	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1.การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	334	26	-	-	-	4.93	มากที่สุด
	ร้อยละ	92.78	7.22	-	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	359	1	-	-	-	5.00	มากที่สุด
	ร้อยละ	99.72	0.28	-	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	336	24	-	-	-	4.93	มากที่สุด
	ร้อยละ	93.33	6.67	-	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	294	66	-	-	-	4.82	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.67	18.33	-	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	293	67	-	-	-	4.81	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.39	18.61	-	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	322	38	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.44	10.56	-	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาดเป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	355	5	-	-	-	4.99	มากที่สุด
	ร้อยละ	98.61	1.39	-	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	341	19	-	-	-	4.95	มากที่สุด
	ร้อยละ	94.72	5.28	-	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	323	37	-	-	-	4.90	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.72	10.28	-	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	324	36	-	-	-	4.90	มากที่สุด
	ร้อยละ	90.00	10.00	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	328	32	-	-	-	4.91	มากที่สุด
	ร้อยละ	91.14	8.86	-	-	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ดังนี้ ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.91 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00
- 1.2 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.99
- 1.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95
- 1.4 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
- 1.5 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
- 1.6 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90
- 1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90
- 1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 1.9 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
- 1.10 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 3 (สวนพริกไทย)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2.การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	329	31	-	-	-	4.91	มากที่สุด
	ร้อยละ	91.39	8.61	-	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	346	14	-	-	-	4.96	มากที่สุด
	ร้อยละ	96.11	3.89	-	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	321	39	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.17	10.83	-	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเอง ในชุมชน	จำนวน	313	47	-	-	-	4.87	มากที่สุด
	ร้อยละ	86.94	13.06	-	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและ การใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	282	78	-	-	-	4.78	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.33	21.67	-	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	329	31	-	-	-	4.91	มากที่สุด
	ร้อยละ	91.39	8.61	-	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	334	26	-	-	-	4.93	มากที่สุด
	ร้อยละ	92.78	7.22	-	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	302	58	-	-	-	4.84	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.89	16.11	-	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพร่วมกัน	จำนวน	342	18	-	-	-	4.95	มากที่สุด
	ร้อยละ	95.00	5.00	-	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	323	37	-	-	-	4.90	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.72	10.28	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	322	38	-	-	-	4.89	มากที่สุด
	ร้อยละ	89.47	10.53	-	-	-		

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวนผู้ตอบ 360 คน ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการในชุมชน ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.89 เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96
- 2.2 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหাসุภาพร่วมกัน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95
- 2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
- 2.4 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91
- 2.5 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91
- 2.6 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหাসุภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90
- 2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89
- 2.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87
- 2.9 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84
- 2.10 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วยการปฏิบัติและการใช้ยาด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78

ผลการประมวลผล

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

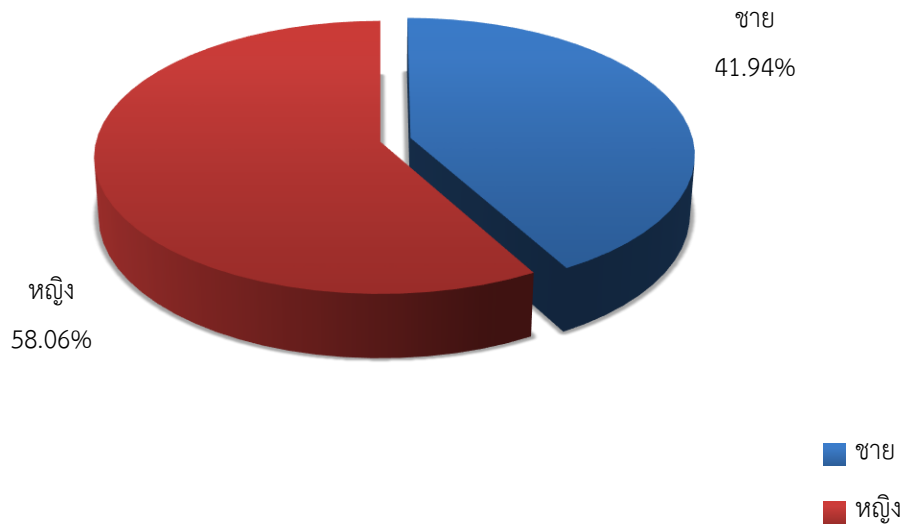
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360...คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	151	41.94
- หญิง	209	58.06
รวม	360	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	30	8.33
- 21 - 30 ปี	118	32.78
- 31 - 40 ปี	53	14.72
- 41 - 50 ปี	75	20.83
- 51 - 59 ปี	46	12.78
- 60 ปีขึ้นไป	38	10.56
รวม	360	100.00
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	33	9.17
- ค้าขาย	127	35.28
- ลูกจ้าง	81	22.50
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.50
- อื่นๆระบุ...	92	25.56
รวม	360	100.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	57	15.83
- มัธยมศึกษา	179	49.72
- ปริญญาตรี	121	33.61
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.83
รวม	360	100.00
5. สถานภาพ		
- โสด	138	38.33
- คู่	208	57.78
- หม้าย หย่า แยกทาง	14	3.89
รวม	360	100.00

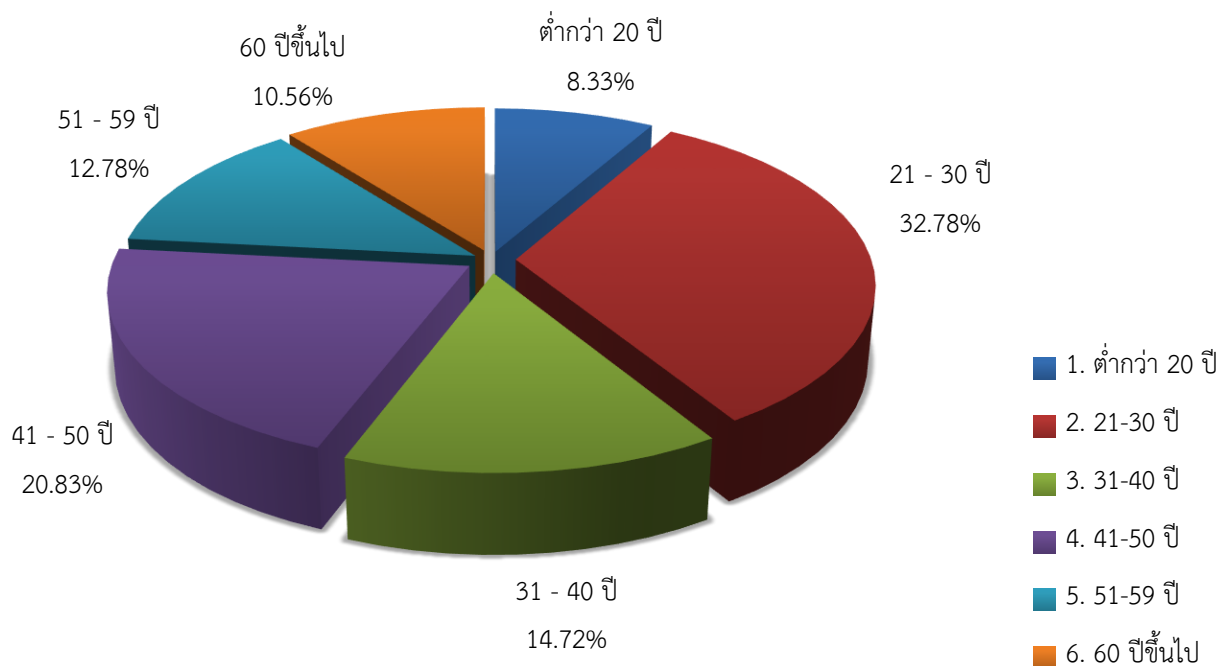
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.06 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 41.94 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



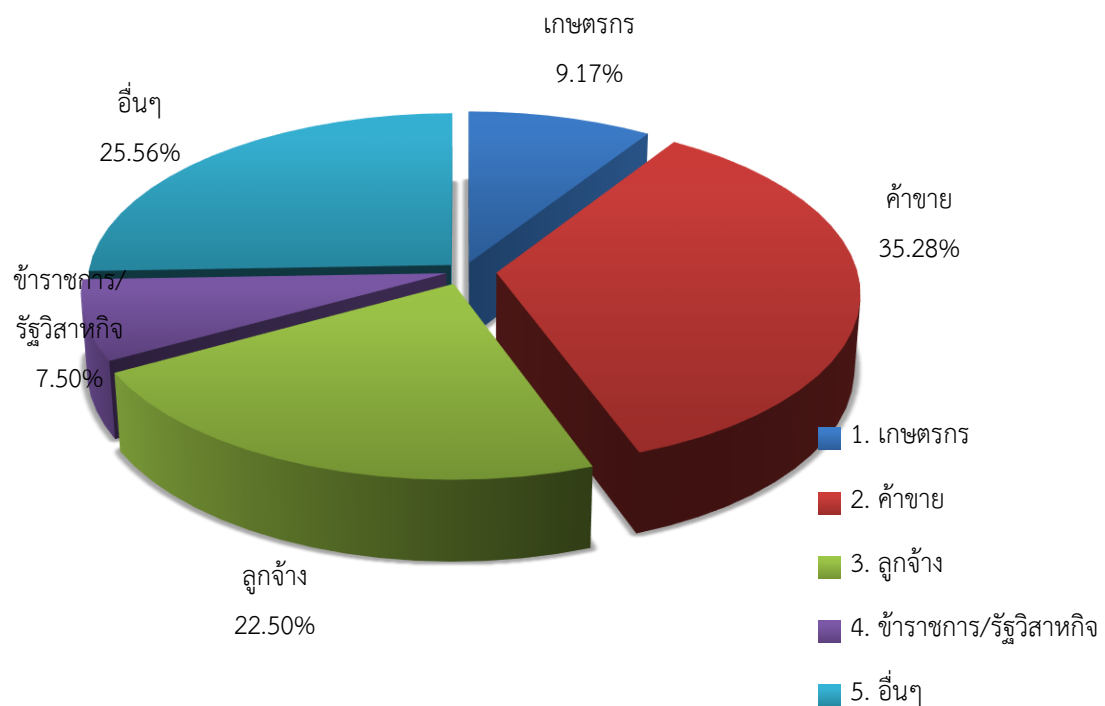
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 32.78 มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50ปี คิดเป็นร้อยละ 20.83 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



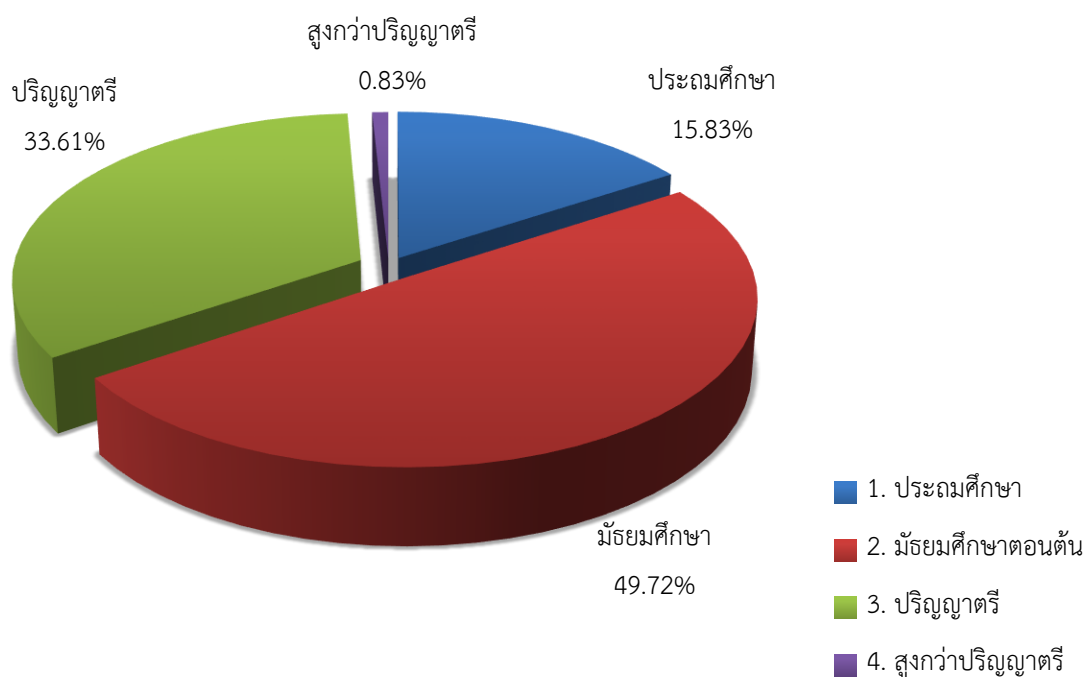
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 35.28 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 25.56 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



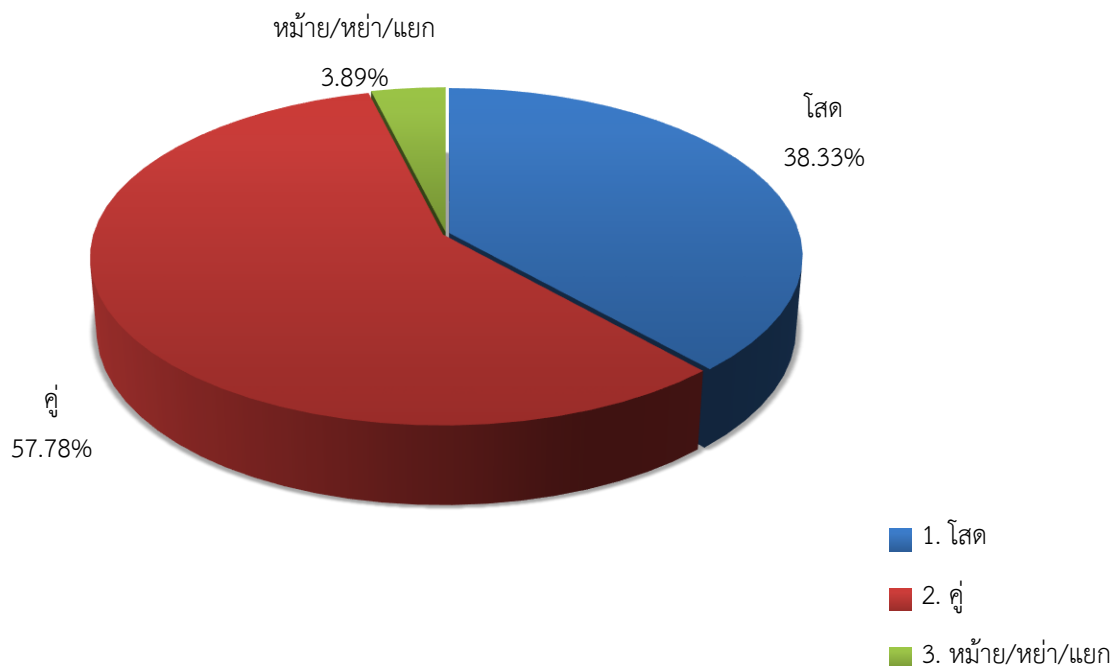
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 49.72 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 33.61 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 57.78 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.33 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	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1.การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	306	45	7	2	-	4.82	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.00	12.50	1.94	0.56	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	296	55	7	2	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.22	15.28	1.94	0.56	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	290	68	-	2	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.56	18.89	-	0.56	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	306	52	-	2	-	4.84	มากที่สุด
	ร้อยละ	85.00	14.44	-	0.56	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	292	52	14	2	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.11	14.44	3.89	0.56	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	291	53	14	2	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.83	14.72	3.89	0.56	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาดเป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	318	26	7	9	-	4.81	มากที่สุด
	ร้อยละ	88.33	7.22	1.94	2.50	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	290	47	14	9	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.56	13.06	3.89	2.50	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	295	63	-	2	-	4.81	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.94	17.50	-	0.56	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	302	42	14	2	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.89	11.67	3.89	0.56	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	297	49	11	3	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.92	13.08	3.05	0.95	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข ได้ดังนี้
ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข
โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.79 เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
- 1.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81
- 1.4 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81
- 1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.6 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 1.8 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76
- 1.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76
- 1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 4 (การเคหะ)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2.การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	239	91	30	-	-	4.58	มากที่สุด
	ร้อยละ	66.39	25.28	8.33	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	291	46	23	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.83	12.78	6.39	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	249	74	37	-	-	4.59	มากที่สุด
	ร้อยละ	69.17	20.56	10.28	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเอง ในชุมชน	จำนวน	239	91	30	-	-	4.58	มากที่สุด
	ร้อยละ	66.39	25.28	8.33	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและ การใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	271	73	16	-	-	4.71	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.28	20.28	4.44	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	238	85	37	-	-	4.56	มากที่สุด
	ร้อยละ	66.11	63.61	10.28	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	253	77	30	-	-	4.62	มากที่สุด
	ร้อยละ	70.28	21.39	8.33	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	240	90	30	-	-	4.58	มากที่สุด
	ร้อยละ	66.67	25.00	8.33	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพร่วมกัน	จำนวน	249	81	30	-	-	4.61	มากที่สุด
	ร้อยละ	69.17	22.50	8.33	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	242	95	23	-	-	4.61	มากที่สุด
	ร้อยละ	67.22	26.39	6.39	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	251	80	29	-	-	4.62	มากที่สุด
	ร้อยละ	67.75	25.31	6.94	-	-		

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวนผู้ตอบ 360 คน ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.62 เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 2.2 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยาด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.71
- 2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวานความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62
- 2.4 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหাসุภาพร่วมกัน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61
- 2.5 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสุภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61
- 2.6 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59
- 2.7 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58
- 2.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58
- 2.9 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออกหรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58
- 2.10 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56

ผลการประมวลผล

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

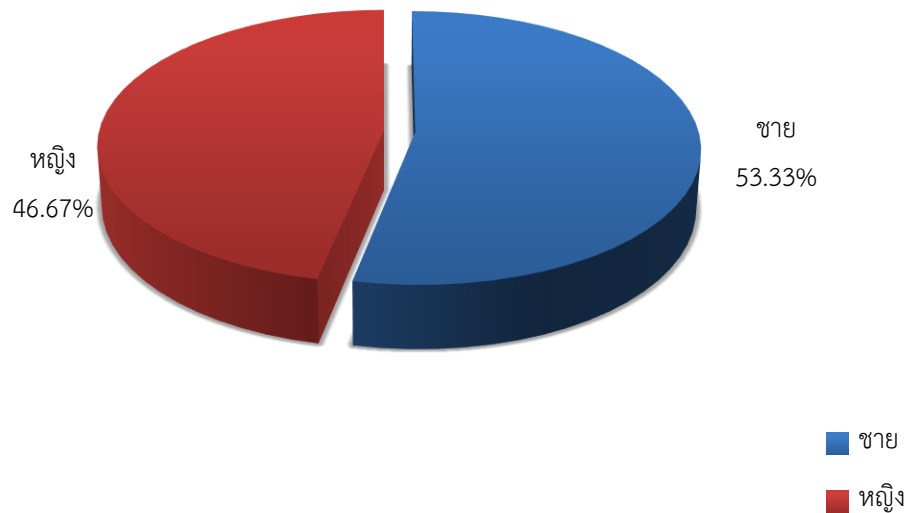
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360...คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	192	53.33
- หญิง	168	46.67
รวม	360	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	18	5.00
- 21 - 30 ปี	34	9.44
- 31 - 40 ปี	107	29.72
- 41 - 50 ปี	101	28.06
- 51 - 59 ปี	66	18.33
- 60 ปีขึ้นไป	34	9.44
รวม	360	100.00
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	15	4.17
- ค้าขาย	151	41.94
- ลูกจ้าง	113	31.39
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	67	18.61
- อื่นๆระบุ...	14	3.89
รวม	360	100.00
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	76	21.11
- มัธยมศึกษา	153	42.50
- ปริญญาตรี	121	33.61
- สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.78
รวม	360	100.00
5. สถานภาพ		
- โสด	99	27.50
- คู่	215	59.72
- หม้าย หย่า แยกทาง	46	12.78
รวม	360	100.00

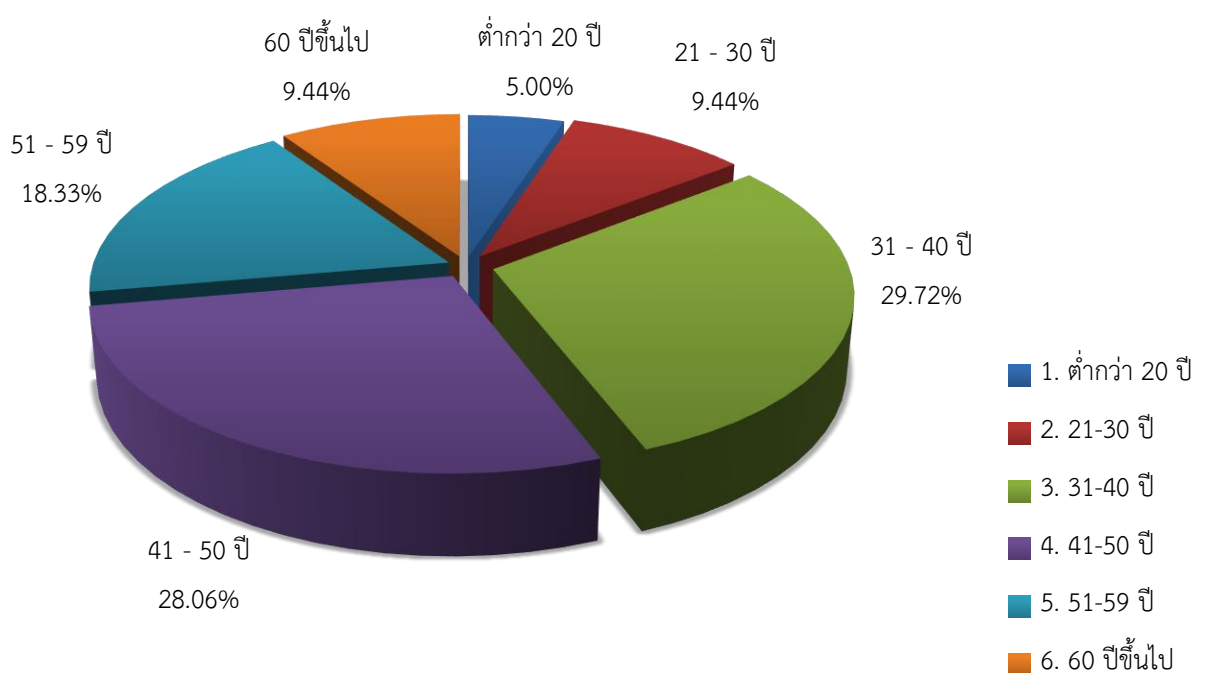
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.33 เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 46.67 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



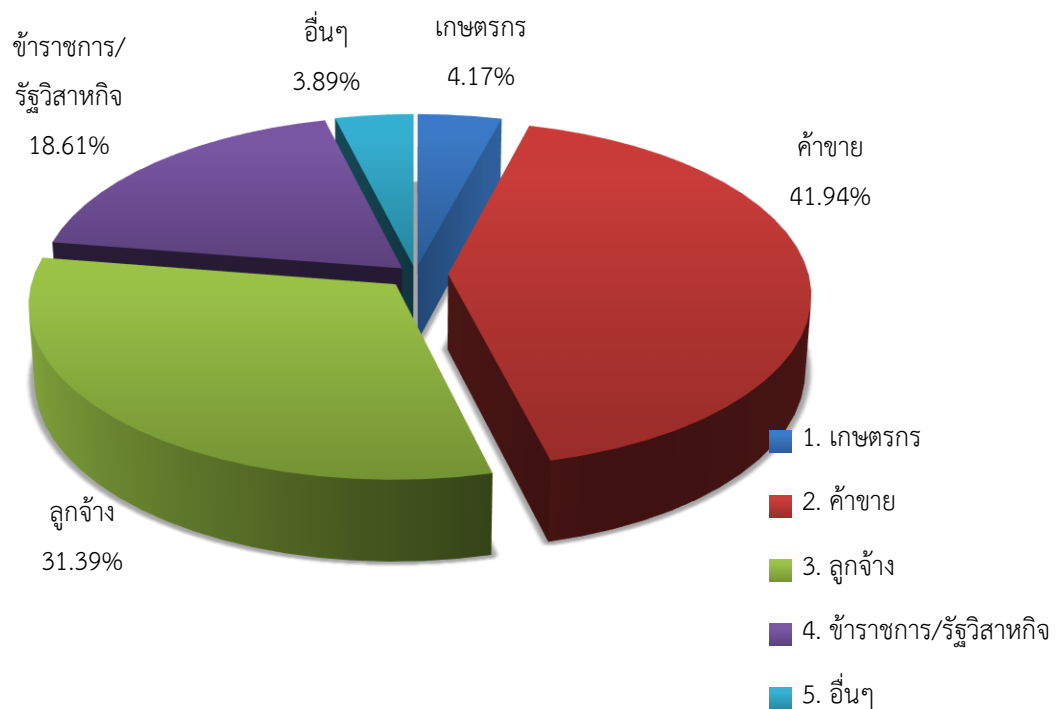
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 28.06 มีอายุ 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40ปี คิดเป็นร้อยละ 29.72 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



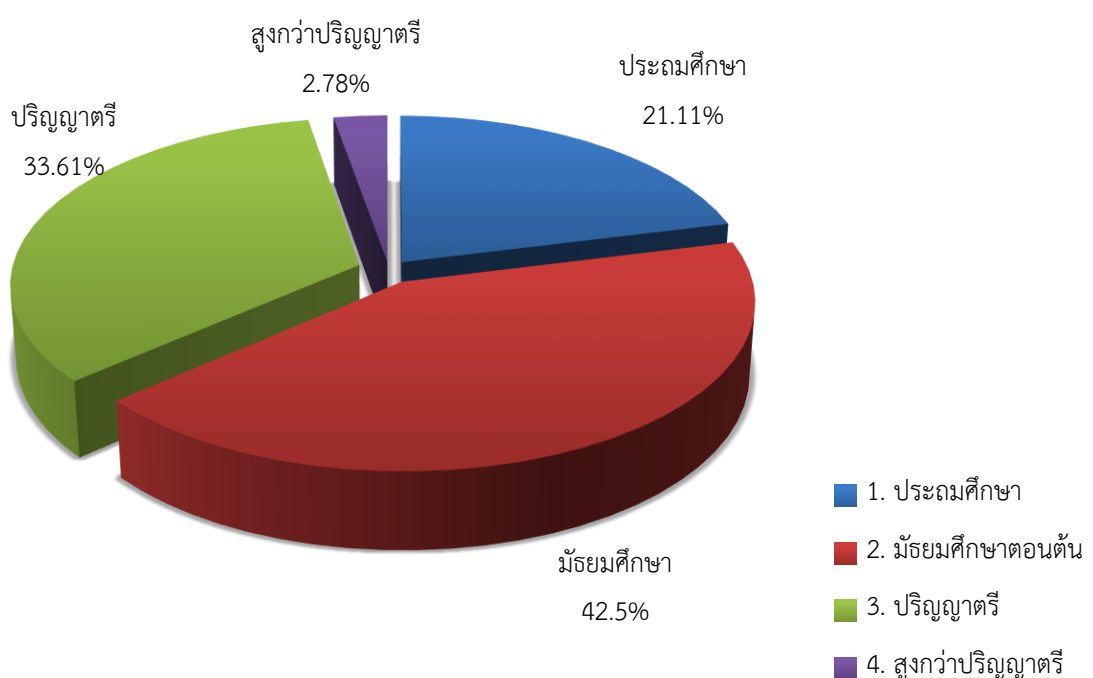
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 41.94 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 31.39 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



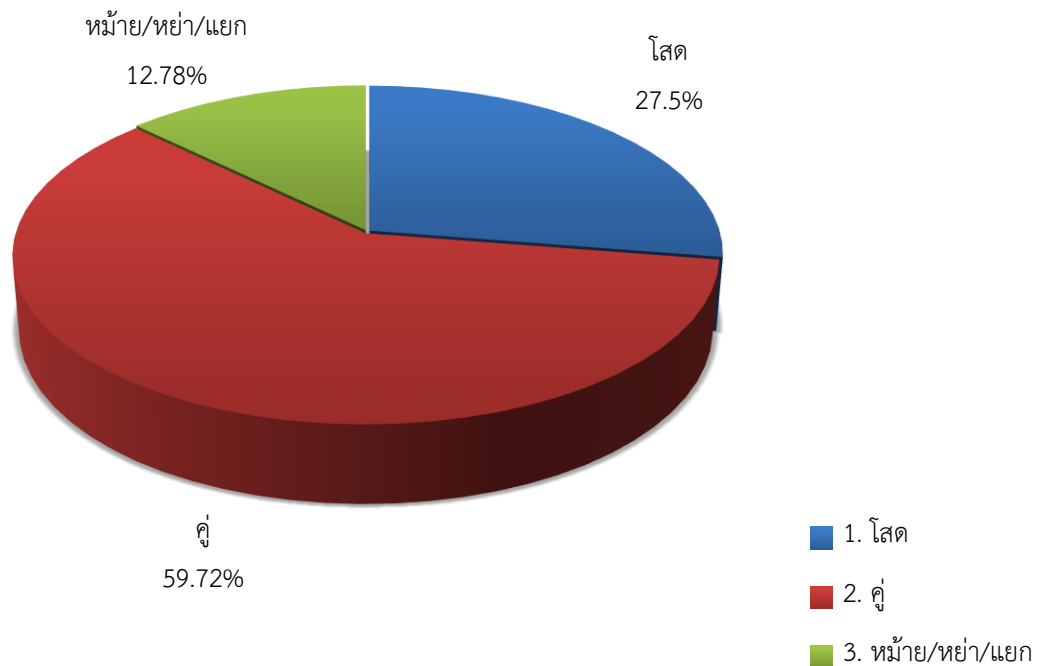
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 42.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.61 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 59.72 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.50 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	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1.การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	302	44	14	-	-	4.80	มากที่สุด
	ร้อยละ	83.89	12.22	3.89	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	281	63	16	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.06	17.50	4.44	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	280	63	17	-	-	4.73	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.78	17.50	4.72	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	255	89	16	-	-	4.66	มากที่สุด
	ร้อยละ	70.83	24.72	4.44	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	274	64	22	-	-	4.70	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.11	17.78	6.11	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	266	77	17	-	-	4.69	มากที่สุด
	ร้อยละ	73.89	21.39	4.72	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาดเป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	296	62	2	-	-	4.82	มากที่สุด
	ร้อยละ	82.22	17.22	0.56	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	261	99	-	-	-	4.73	มากที่สุด
	ร้อยละ	72.50	27.50	-	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	290	61	9	-	-	4.78	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.56	16.94	2.50	-	-		
1.10 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	280	73	7	-	-	4.76	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.78	20.28	1.94	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	278	69	13	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	77.30	19.00	3.70	-	-		

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

- 1.1 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80
- 1.3 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดทาสุด อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76
- 1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 1.6 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- 1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- 1.8 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70
- 1.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69
- 1.10 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในชุมชนของศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 2.การให้บริการในชุมชน		5	4	3	2	1		
2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข	จำนวน	295	57	8	-	-	4.80	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.94	15.83	2.22	-	-		
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	จำนวน	294	57	9	-	-	4.79	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.67	15.83	2.50	-	-		
2.3 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	จำนวน	276	69	15	-	-	4.73	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.67	19.17	4.17	-	-		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเอง ในชุมชน	จำนวน	290	48	22	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	80.56	13.33	6.11	-	-		
2.5 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและ การใช้ยา ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	จำนวน	292	47	21	-	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.11	13.06	5.83	-	-		
2.6 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ	จำนวน	255	90	15	-	-	4.67	มากที่สุด
	ร้อยละ	70.83	25.00	4.17	-	-		
2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน	จำนวน	250	100	10	-	-	4.67	มากที่สุด
	ร้อยละ	69.44	27.78	2.78	-	-		
2.8 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน	จำนวน	222	131	7	-	-	4.60	มากที่สุด
	ร้อยละ	61.67	36.39	1.94	-	-		
2.9 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญห สุขภาพร่วมกัน	จำนวน	277	76	7	-	-	4.75	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.94	21.11	1.94	-	-		
2.10 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญห สุขภาพในชุมชนได้	จำนวน	275	78	7	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.39	26.67	1.94	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	273	75	12	-	-	4.72	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.22	21.42	3.36	-	-		

จากตารางที่2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวนผู้ตอบ 360 คน ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม**มีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการในชุมชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **4.72** เรียงลำดับดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุข
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80
- 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79
- 2.3 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติและการใช้ยาด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
- 2.4 เจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมชาวบ้าน เพื่อชี้แจงปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหাসภาพร่วมกัน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75
- 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุขศึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 2.6 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถาม ข้อข้องใจหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสภาพในชุมชนได้
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 2.7 เจ้าหน้าที่มีการออกป้องกันควบคุมโรคระบาดในพื้นที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- 2.8 เจ้าหน้าที่ออกติดตามและดูแลเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อเนื่องสม่ำเสมอ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67
- 2.9 เจ้าหน้าที่มีการออกดำเนินการ ในกิจกรรมตรวจ คัดกรอง เบาหวาน ความดันโลหิตสูงในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67
- 2.10 เจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ควบคุมไข้เลือดออก หรืออื่นๆในชุมชน
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60

ผลการประมวลผล

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ)

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

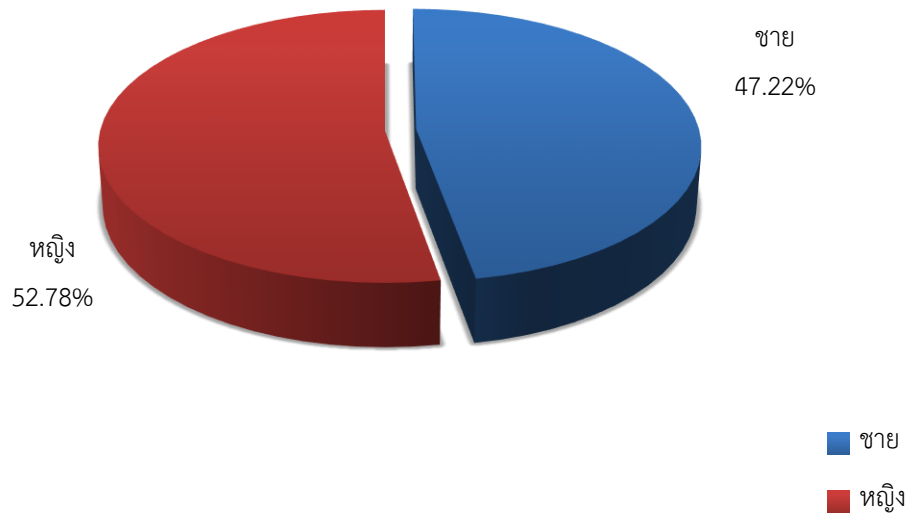
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบ...360...คน

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	170	47.22
- หญิง	190	52.78
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
- 21 - 30 ปี	14	3.89
- 31 - 40 ปี	68	18.89
- 41 - 50 ปี	134	37.22
- 51 - 59 ปี	94	26.11
- 60 ปีขึ้นไป	50	13.89
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
3. อาชีพ		
- เกษตรกร	46	12.78
- ค้าขาย	110	30.56
- ลูกจ้าง	76	21.11
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	84	23.33
- อื่นๆระบุ...	44	12.22
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
4. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	96	26.67
- มัธยมศึกษา	124	34.44
- ปริญญาตรี	136	37.78
- สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.11
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>
5. สถานภาพ		
- โสด	42	11.67
- คู่	288	80.00
- หม้าย หย่า แยกทาง	30	8.33
รวม	<u>360</u>	<u>100.00</u>

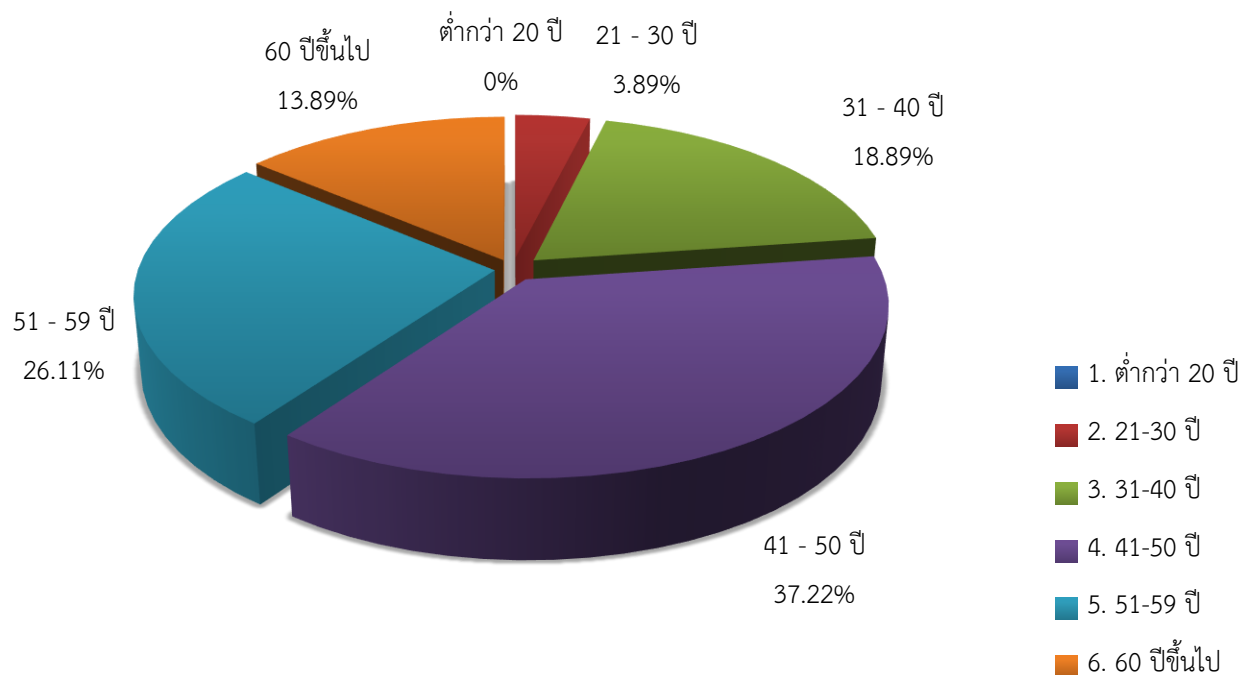
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพบว่า

1. ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.78 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 47.22 ดังรายละเอียดในรูปที่ 1.1



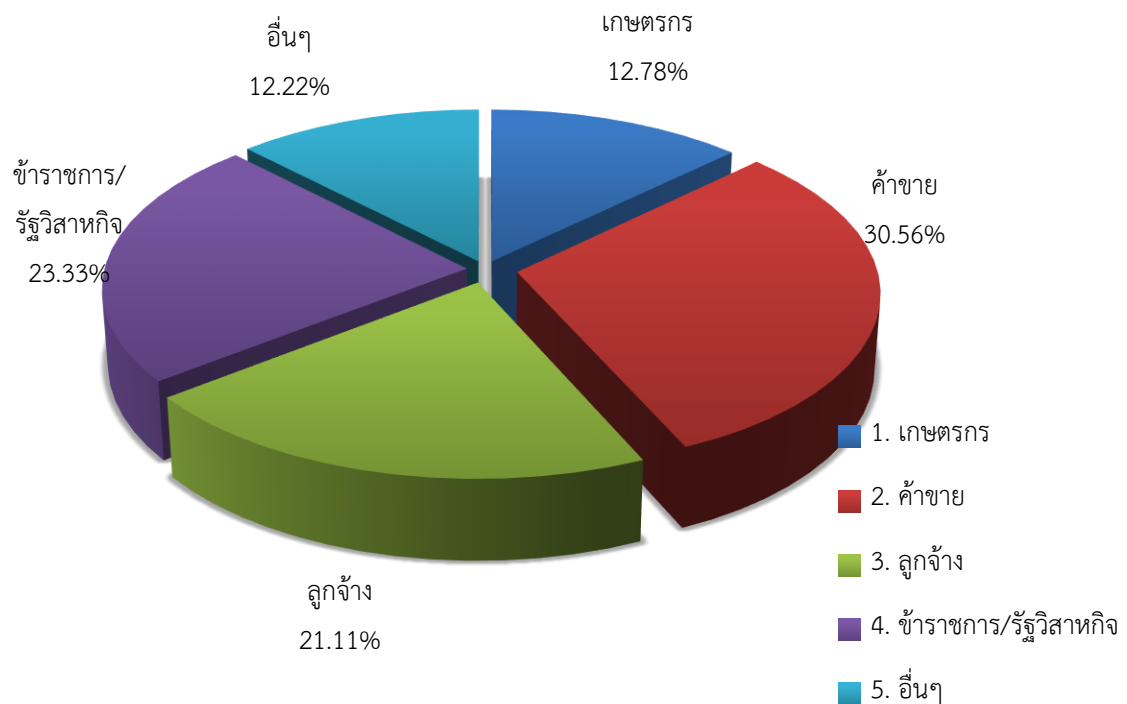
รูปที่ 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลด้านอายุ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 37.22 มีอายุ 41-50 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-59ปี คิดเป็นร้อยละ 26.11 รายละเอียดในรูปที่ 2.1



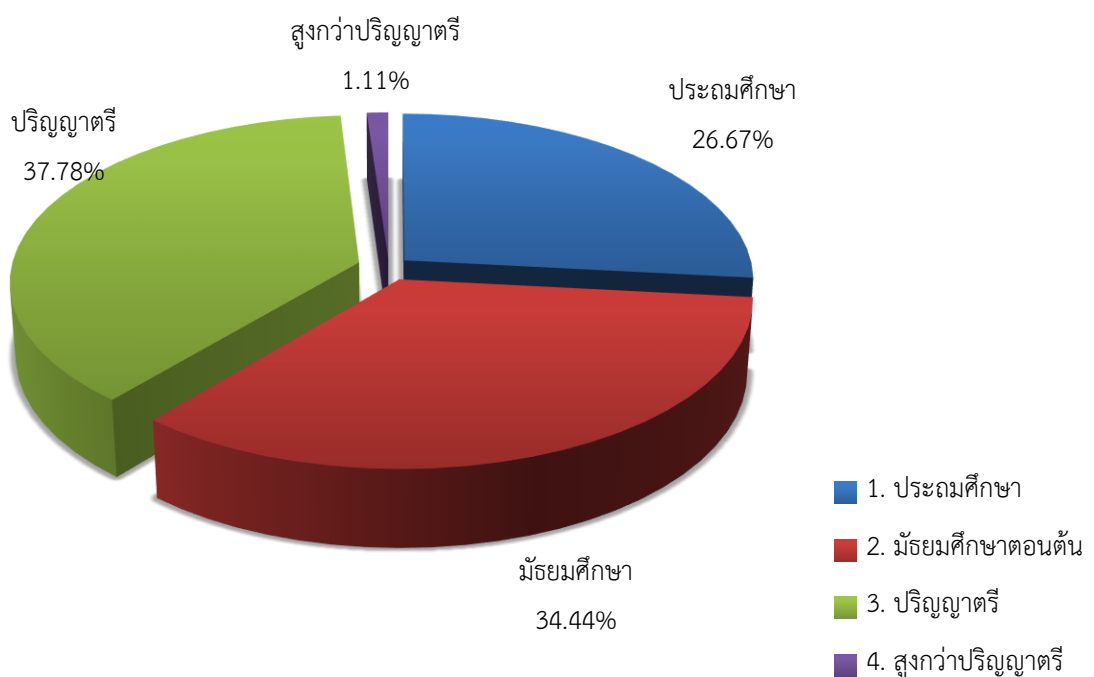
รูปที่ 2.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลด้านอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 30.56 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาคือประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.33 ดังรายละเอียดในรูป 3.1



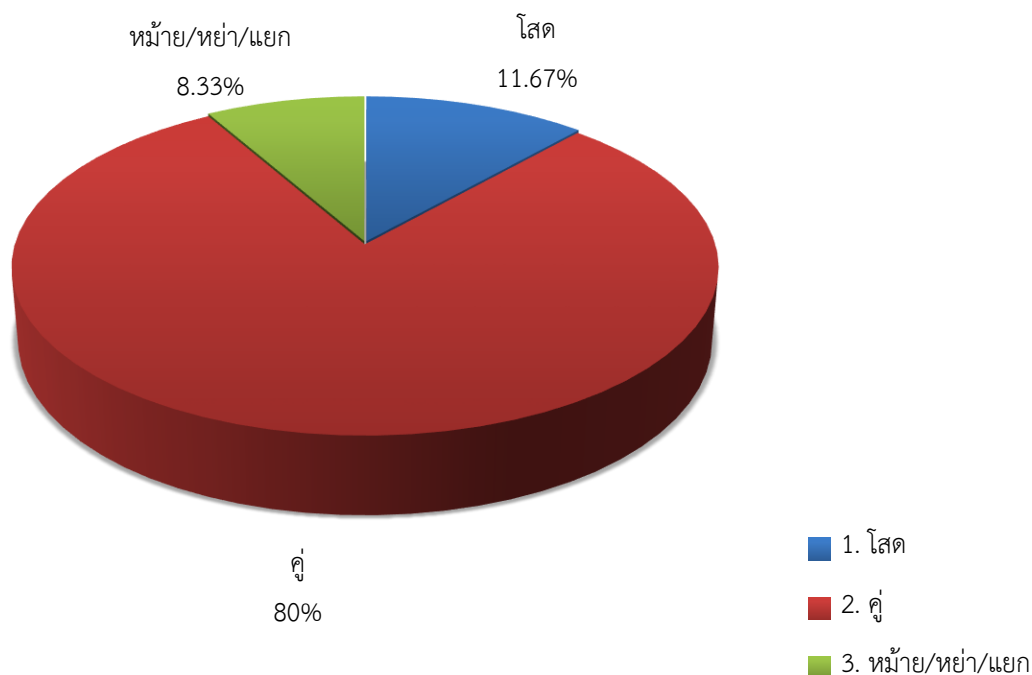
รูปที่ 3.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 37.78 มีการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.44 ดังรายละเอียดในรูป 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

5. ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 80.00 อยู่ในสถานภาพสมรสอยู่กันเป็นคู่ รองลงมา อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 11.67 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	การแปลผล ความพึงพอใจ
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด		
ส่วนที่ 1.การให้บริการที่สถานบริการ		5	4	3	2	1		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	264	86	10	-	-	4.71	มากที่สุด
	ร้อยละ	73.33	23.89	2.78	-	-		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	274	76	10	-	-	4.73	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.11	21.11	2.78	-	-		
1.3 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	234	126	-	-	-	4.65	มากที่สุด
	ร้อยละ	65.00	35.00	-	-	-		
1.4 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก	จำนวน	272	68	20	-	-	4.70	มากที่สุด
	ร้อยละ	75.56	18.89	5.56	-	-		
1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี	จำนวน	276	74	10	-	-	4.74	มากที่สุด
	ร้อยละ	76.67	20.56	2.78	-	-		
1.6 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	จำนวน	294	66	-	-	-	4.82	มากที่สุด
	ร้อยละ	81.67	18.33	-	-	-		
1.7 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาดเป็นระเบียบสวยงาม	จำนวน	258	92	10	-	-	4.69	มากที่สุด
	ร้อยละ	71.67	25.56	2.78	-	-		
1.8 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล	จำนวน	316	24	20	-	-	4.82	มากที่สุด
	ร้อยละ	87.78	6.67	5.56	-	-		
1.9 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย	จำนวน	326	24	10	-	-	4.88	มากที่สุด
	ร้อยละ	90.56	6.67	2.78	-	-		
1.10ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	334	26	-	-	-	4.93	มากที่สุด
	ร้อยละ	92.78	7.22	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	283	65	12	-	-	4.77	มากที่สุด
	ร้อยละ	78.10	18.33	3.57	-	-		

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ สถานบริการสาธารณสุข จำนวนผู้ตอบ 360 คน ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม**มีความพึงพอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข โดย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **4.77** เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
- 1.2 เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่เข้าใจง่าย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88
- 1.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
- 1.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้การรักษาพยาบาล
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82
- 1.5 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานดี
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74
- 1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และสะดวกรวดเร็ว
พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73
- 1.7 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
พึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ย 4.71
- 1.8 ท่านสามารถเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวก
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70
- 1.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความสะอาด เป็นระเบียบสวยงาม
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69
- 1.10 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.65