**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ**

**ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ประจำปี 2561**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 9 ประจำปี 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสุขภาพของศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับบริการตรวจสุขภาพกับศูนย์อนามัยที่ 9 ในปี 2561 จำนวน 87 คน

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการตรวจสุขภาพ

ส่วนที่ 3 ความต้องการการสนับสนุนจากศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

**การแปลผลความพึงพอใจ**

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating Scale ) 5 ระดับ

5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า พึงพอใจมาก

3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจใช้อันตรภาคชั้น ดังนี้

3.68 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.34 – 3.67 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.00 – 2.33 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**เพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.7 และเพศชาย ร้อยละ 33.3 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามเพศ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=87)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| เพศ |  |  |
| - ชาย | 29 | 33.3 |
| - หญิง | 58 | 66.7 |

**อายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31 - 40 ปี ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือช่วงอายุ มากกว่า 50 ปี ร้อยละ 32.2

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามตามช่วงอายุ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=87)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| อายุ |  |  |
| - 20 – 30 ปี | 4 | 4.6 |
| - 31 – 40 ปี | 29 | 33.3 |
| * 41 – 50 ปี | 26 | 29.9 |
| * มากกว่า 50 ปี | 28 | 32.2 |

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 90 และแยกระดับความพึงพอใจแต่ละด้านได้ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.59 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นมิตร ( ค่าเฉลี่ย=4.71 ) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว( ค่าเฉลี่ย =4.68) และมีความ เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย=4.67 ) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

**ตารางที่** 3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |
| 1.มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร | 63  (72.4) | 23  (26.4) | 1  (1.1) |  |  | 87  (100 ) | 4.71 | 0.48 | มาก |
| 2.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ | 61  (70.1) | 24  (27.6) | 2  (2.3) |  |  | 87  (100 ) | 4.67 | 0.51 | มาก |
| 3.ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 62  (71.3) | 23  (26.4) | 2  (2.3) |  |  | 87  (100 ) | 4.68 | 0.51 | มาก |
| 4.มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจและให้คำแนะนำได้ | 61  (70.1) | 23  (26.4) | 3  (3.4) |  |  | 87  (100 ) | 4.66 | 0.54 | มาก |
| 5.มีการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการดำเนินงาน | 47  (54.0) | 34  (39.1) | 6  (6.9) |  |  | 87  (100 ) | 4.47 | 0.62 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.59 | 0.49 | มาก |

**ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนข้อมูลสุขภาพ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก( ค่าเฉลี่ย = 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ มีข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง ( ค่าเฉลี่ย= 4.43 ) รองลงมาคือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสม( ค่าเฉลี่ย=4.41 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการสนับสนุนข้อมูลสุขภาพ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |
| 1.มีข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง | 45  (51.7) | 35  (40.2) | 7  (8.0) |  |  | 87  (100 ) | 4.43 | 0.64 | มาก |
| 2.ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสม | 41  (47.1) | 41  (47.1) | 5  (5.7) |  |  | 87  (100 ) | 4.41 | 0.60 | มาก |
| 3.มีการคืนข้อมูลให้กับผู้รับบริการ | 43  (49.4) | 36  (41.4) | 8  (9.2) |  |  | 87  (100 ) | 4.40 | 0.65 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.41 | 0.60 | มาก |

**ส่วนที่ 3 การสนับสนุนจากศูนย์อนามัยที่ 9**

1. การจัดกิจกรรมหลังตรวจสุขภาพ เช่น โปรแกรมลดพุง, โยคะเพื่อสุขภาพ
2. ความรู้ด้านสุขภาพ

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

1. ควรพัฒนาระบบบันทึกประวัติผู้รับบริการ ปัจจุบันต้องกรอกประวัติทุกปี
2. ควรแจ้งโปรแกรมการตรวจสุขภาพที่เบิกไม่ได้ ก่อนมีการตรวจสุขภาพ เพื่อการเตรียมความพร้อมเรื่องค่าใช้จ่าย

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*