

## สรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

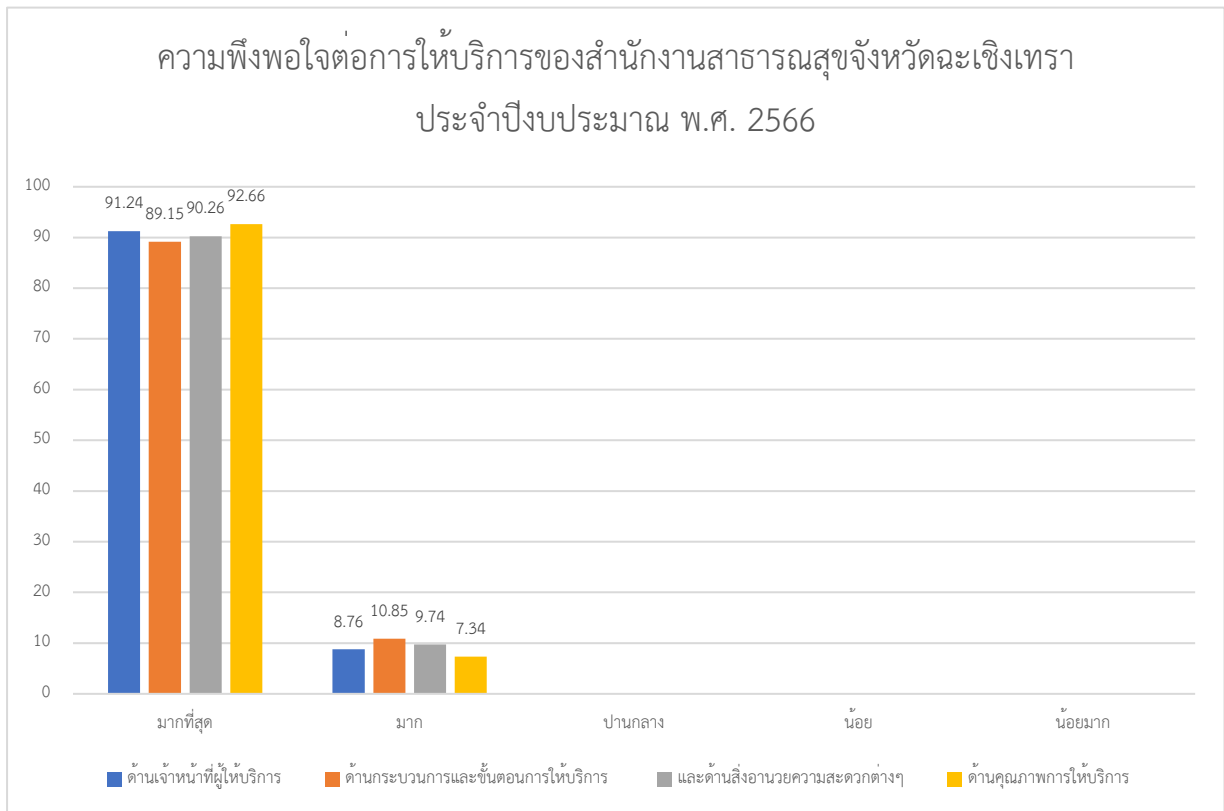
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ทั้งหมด ๔ ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๑.๒๔ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๙.๑๕ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๐.๒๖ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ ที่ได้รับบริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๒.๖๖ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด



จากกราฟ ที่แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด คือ ร้อยละ ๙๒.๖๖ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ร้อยละ ๙๑.๒๔ และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๘๙.๑๕

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้เข้ามาใช้บริการได้ประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้วยแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๖๖ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ร้อยละ ๙๑.๒๔ และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๘๙.๑๕

## แนวทางการพัฒนาแก้ไข

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา จะดำเนินการวางแผนเพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้หน่วยงานมีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ แต่ควรเพิ่มผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน ซึ่งหน่วยงานต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ บนเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเตรียมเอกสารหลักฐานเบื้องต้นก่อนเข้ารับบริการซึ่งจะสามารถลดระยะเวลาการรับบริการให้น้อยลง