

สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจ
การให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ และผู้มาติดต่อราชการ
ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดฉะเชิงเทรา แก่หน่วยงานต่าง ๆ และผู้มาติดต่อราชการ โดยได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีเนื้อหาสาระ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร
- ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

กำหนดเกณฑ์ในการประเมินโดยใช้ค่าเฉลี่ย เป็นเกณฑ์ในการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ

กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ร้อยละ ๙๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ ๗๑ - ๙๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ ๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ ๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ผู้ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. การสนับสนุนวิทยากรในฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย							๔.๖๔	๙๒.๗๕
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ							๔.๔๙	๘๙.๘๑
๑.๑ มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่เหมาะสม	๒๗	๒๒	๕			๕๔	๔.๔๑	๘๘.๑๕
๑.๒ มีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม	๓๕	๑๕	๔			๕๔	๔.๕๗	๙๑.๔๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						๐	๔.๘๙	๙๗.๗๘
๒.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔๕	๙				๕๔	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๒.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕๐	๒	๒			๕๔	๔.๘๙	๙๗.๗๘
๒.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพและเต็มใจให้บริการ	๔๘	๖				๕๔	๔.๘๙	๙๗.๗๘
๒.๔ มีความรู้ มีความสามารถในการให้บริการ	๕๑	๓				๕๔	๔.๙๔	๙๘.๘๙
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๐	๔.๕๑	๙๐.๒๕
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวกและเป็นไปด้วยดี	๓๒	๒๑	๑			๕๔	๔.๕๗	๙๑.๔๘
๓.๒ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๒๙	๒๕				๕๔	๔.๕๔	๙๐.๗๔
๓.๓ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องสุขา ป้ายแนะนำ	๓๐	๑๗	๗			๕๔	๔.๔๓	๘๘.๕๒
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ						๐	๔.๖๖	๙๓.๑๕
๔.๑ ได้รับการประสานงานทันตามกำหนดเวลา	๓๘	๑๔	๑	๑		๕๔	๔.๖๕	๙๒.๙๖
๔.๒ ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามความต้องการ	๔๐	๑๐	๔			๕๔	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๒. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณภัยของจังหวัดฉะเชิงเทรา						๐	๔.๙๒	๙๔.๓๔
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ						๐	๔.๘๖	๙๗.๒๒
๑.๑ มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่เหมาะสม	๕๐	๔				๕๔	๔.๙๓	๙๘.๕๒
๑.๒ มีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม	๔๔	๙	๑			๕๔	๔.๘๐	๙๕.๙๓
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						๐	๔.๖๖	๙๓.๒๑
๒.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔๐	๑๓	๑			๕๔	๔.๗๒	๙๔.๔๔
๒.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๘	๑๑	๕			๕๔	๔.๖๑	๙๒.๒๒
๒.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพและเต็มใจให้บริการ	๔๑	๙	๒	๒		๕๔	๔.๖๕	๙๒.๙๖
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๐	๔.๖๖	๙๓.๒๑
๓.๑ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวกและเป็นไปด้วยดี	๓๕	๑๔	๕			๕๔	๔.๕๖	๙๑.๑๑
๓.๒ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๔๕	๘	๑			๕๔	๔.๘๑	๙๖.๓๐
๓.๓ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องสุขา ป้ายแนะนำ	๓๘	๑๑	๕			๕๔	๔.๖๑	๙๒.๒๒
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ						๐	๔.๖๙	๙๓.๗๐
๔.๑ ได้รับการประสานงานทันตามกำหนดเวลา	๔๒	๙	๓			๕๔	๔.๗๒	๙๔.๔๔
๔.๒ ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามความต้องการ	๓๘	๑๔	๑	๑		๕๔	๔.๖๕	๙๒.๙๖
ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ						๐	๔.๖๘	๙๓.๕๔

จากตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดฉะเชิงเทราสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒ หัวข้อ ได้แก่ การสนับสนุนวิทยากรในฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณภัยของจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยประเมิน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม

/มีค่าเฉลี่ย...

มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔ โดยผลประเมินหัวข้อที่ ๒ การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณสุขของจังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๗๒ อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อที่ ๑ การสนับสนุนวิทยากรในฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔ โดยสามารถแยกเป็นประเด็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณสุขของจังหวัดฉะเชิงเทรา

๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๙

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖

๒. การสนับสนุนวิทยากรในฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข

๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรามุ่งสู่ความเป็นเลิศ ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการในมิติต่าง ๆ ดังนี้

๑) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๒) การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น

๓) การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป