

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุข

ของเทศบาลตำบลวังไผ่

ประจำปีงบประมาณ 2565

(เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลวังไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 - เดือนกันยายน 2565) มีผลการประเมิน ดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลวังไผ่ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังไผ่ คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังไผ่ มีผลการประเมินดังข้อมูลต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	51	51
หญิง	49	49
	100	100
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	4
20 - 30 ปี	17	17
31 - 40 ปี	21	21
41 - 50 ปี	39	39
51 - 60 ปี	15	15
มากกว่า 61 ปี	4	4
<b>รวม</b>	100	100
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	28	28
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	17	17
ปริญญาตรี	40	40
สูงกว่าปริญญาตรี	9	9
<b>รวม</b>	100	100
<b>4. อาชีพของผู้รับบริการ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	20
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	16
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	17	17
เกษตรกร/ประมง	15	15
รับจ้างทั่วไป	16	16
นักเรียน/นักศึกษา	7	7
อื่นๆ	4	4
<b>รวม</b>	100	100

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	54	40	4	2	
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	63	34	3		
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	73	26	1		
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	80	20			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	82	16	2		
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	84	12	4		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	72	23	5		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	64	33	3		
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	75	21	4		
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	73	25	2		
3. มีการจัดการผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม	74	24	2		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	69	30	1		
2. ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	62	28	4		
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	78	19	3		
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชุมชน	85	23	7		
5. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	77	17	4	2	
6. ด้านการทะเบียนราษฎร์	89	10	1		

## สรุปภาพรวม

ประเด็น/ด้าน	การประเมิน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	78.5	30	2		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75.5	21	3.5		
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	74	23.33	2.66		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	76.66	21.16	3.33		

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 นั้น ผลปรากฏว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการได้คะแนนในภาพรวมมากที่สุด คือ ร้อยละ 78.5 อันดับที่สองคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนนร้อยละ 76.66 ลำดับที่สาม คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้คะแนน ร้อยละ 75.5 และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้คะแนน ร้อยละ 74

### ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อเป็นการลดระยะเวลาการทำงานลงเพื่อให้งานรวดเร็วขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว
3. ควรมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และไม่ซับซ้อนยุ่งยาก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ