

รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์บริการสุขภาพเบ็ดเสร็จสู่ยุคดิจิทัล

ปีงบประมาณ 2566 ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราจากการดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์บริการสุขภาพเบ็ดเสร็จสู่ยุคดิจิทัล ในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 จำนวน 120 คน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนมีนาคม 2566 โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ผ่านการให้บริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Official Account , โปรแกรมตรวจสอบสถานะเอกสาร “FDA 8 Riew Check” ฉะเชิงเทรา”

ผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ความพึงพอใจในภาพรวม
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิง ร้อยละ 70 ส่วนมากมีอายุ 30-39 ปี และ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ 27.0 ตามลำดับ จบปริญญาตรี ร้อยละ 60.0

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	36	30.0
หญิง	84	70.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30ปี	24	20.0
30 – 39ปี	36	30.0

40 – 49ปี	32	27.0
50 – 59ปี	22	18.0
60ปีขึ้นไป	6	5.0

ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	15.0
ปริญญาตรี	78	65.0
สูงกว่าปริญญาตรี	24	20.0

ความพึงพอใจในการมารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามคะแนนความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับจากน้อยไปมากคือ 1 = ต้องปรับปรุง, 2 = พอใจน้อย, 3 = พอใจ, 4 = พอใจมาก และ 5 = พอใจที่สุด โดยมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนเฉลี่ย	
	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ย
พอใจที่สุด (5)	4.21 – 5.00	84 - 100
พอใจมาก (4)	3.41 – 4.20	68 - 83
พอใจ (3)	2.61 – 3.40	52 - 67
พอใจน้อย (2)	1.81 – 2.60	36 - 51
ต้องปรับปรุง (1)	1.00 – 1.80	20 - 35

ผลการสำรวจระดับมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับ พอใจที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 91 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับพึงพอใจ
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0	6.2	32.7	61.1	4.55	91.0	พอใจที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราได้มีการให้ข้อเสนอแนะดังนี้

➤ คำชื่นชม

- 1.1 สะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่
- 1.2 ติดต่อง่ายขึ้น ส่งเอกสาร ขอเอกสารง่ายขึ้น
- 1.3 ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อบ่อย

➤ ข้อควรปรับปรุง

- 1.1 อยากให้มีการตอบกลับข้อความเร็วขึ้น
- 1.2 เพิ่มช่องทางการยื่นเอกสารออนไลน์