

1. ชื่อผลงาน : การพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรงานสนับสนุนบริการ
2. คำสำคัญ : พฤติกรรมบริการงานสนับสนุนบริการ
3. เป้าหมาย : จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากรงานสนับสนุนบริการลดลง

4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

งานสนับสนุนบริการ เป็นหน่วยงานให้บริการแก่ผู้ป่วยและบุคลากรใน การรับ-ส่งเพื่อทำการรักษา และติดต่อประสานงานราชการ เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/นิเทศน์ชุมชน ซึ่งความต้องการของผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับการบริการที่ปลอดภัย รวดเร็ว ทันเวลา และประทับใจในบริการ ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ได้รับการตามความต้องการ

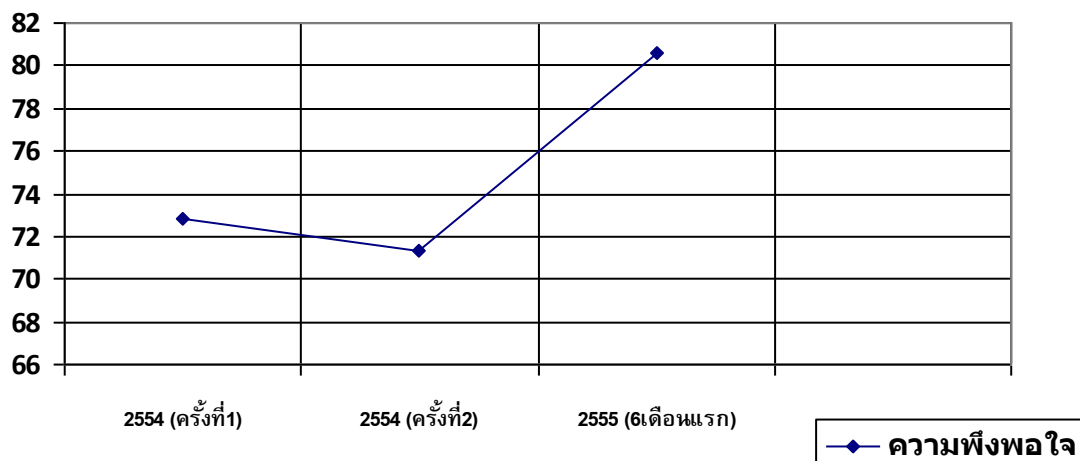
5. การเปลี่ยนแปลง : บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น

: ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอัตราสูงขึ้น

6. การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง :

จากการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ของงานสนับสนุนบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นโดยเปรียบเทียบจากปี 2554 ครั้งที่ 1:72.79% ครั้งที่ 2: 71.34% และในปี 2555 ครั้งที่ 1 :80.58%

กราฟความพึงพอใจการให้บริการปี 2554-2555



7. สรุปผลงานโดยย่อ :

จากผลการประเมินความพึงพอใจในปี ๒๕๕๔ ทำให้ทีมงานสนับสนุนบริการได้มีการประชุมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมบริการของบุคลากรในหน่วยงานให้รับทราบถึงสาเหตุของข้อร้องเรียนต่างๆ ทำให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

8. บทเรียนที่ได้รับ :

พฤติกรรม เป็นเรื่องที่แก้ไขยากและต้องใช้เวลาพอสมควร แต่ถ้ามีการกระตุ้นเพื่อให้เกิดความตระหนัก อาจจะทำให้ข้อร้องเรียนลดน้อยลง

9. การติดต่อกับทีมงาน : งานสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร.70303