

รายงานการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๗
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓

การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานพยาบาลภาครัฐ และภาคเอกชน รวมถึงสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

สรุปข้อมูลการมีส่วนร่วม	ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม	ผลจากการมีส่วนร่วม	การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน
<p>ผู้มีส่วนร่วมตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๖ คน โดยแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้</p> <p>๑.กลุ่มวิศวกรรมการแพทย์</p> <p>๒.กลุ่มอาคารและสภาพแวดล้อม ๒๕ คน</p> <p>๓.กลุ่มสุขศึกษาและสุขภาพภาคประชาชน ๓๐ คน</p> <p>๔.กลุ่มคัมภีร์ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ๔๔ คน</p>	<p>๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</p>	<p>กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน ๑๓๖ คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้อยละ ๔๑.๙ โดยใช้ช่องทางติดต่อกับศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓ จากการขออนุญาตเปิดกิจการสถานพยาบาล มากที่สุดคือ ร้อยละ ๓๗.๕ รองลงมาคือ การรวบรวมมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ร้อยละ ๓๕.๓ ได้รับการมากที่สุด ณ หน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓ ร้อยละ ๖๖.๙ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๓๖ คน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ระดับมาก ร้อยละ ร้อยละ ๘๒.๒๔ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑) ประกอบด้วย</p> <p>๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๒.๑๓ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑)</p> <p>๒) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๐.๒๙ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑),</p> <p>๓)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๖๕ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓)</p> <p>๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๑.๖๒ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘) และ</p> <p>๕) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๒.๒๔ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑)</p>	<p>แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ ๑๑ เดือน</p> <p>จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการนั้น ได้นำข้อที่มีคะแนนต่ำที่สุดมาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนี้</p> <p>กลุ่มวิศวกรรมการแพทย์</p> <p>๑) เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ</p> <p>๒) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน</p> <p>๓) มีการทบทวน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อตกลงร่วมกันในการให้คำแนะนำในทิศทางเดียวกัน</p> <p>กลุ่มคัมภีร์ผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ</p> <p>๑) เพิ่มช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website,Line,Facebook ฯลฯ</p> <p>๒) ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีความปลอดภัย</p> <p>กลุ่มสุขศึกษาและสุขภาพภาคประชาชน</p> <p>๑) ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ห้องสูชาน้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นต้น</p> <p>๒) เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website,Line,Facebook ฯลฯ การให้บริการผ่านระบบออนไลน์หรืออิเล็กทรอนิกส์ ที่ทันสมัย ใช้งานง่ายและปลอดภัย</p> <p>กลุ่มอาคารและสภาพแวดล้อม</p> <p>๑) เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website,Line,Facebook ฯลฯ</p> <p>๒) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ</p> <p>๓) มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การให้บริการช่องทางแบบด่วนพิเศษ</p>
	<p>๒. ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ ๕ เดือน)</p>	<p>จากการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๖ คน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๒.๔๑ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒) ข้อที่ได้คะแนนความเชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ ๘๓.๘๗ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน/ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับพวกพ้อง และข้อที่ได้คะแนนความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๐.๕๙ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓) ได้แก่ การให้บริการผ่านระบบออนไลน์หรืออิเล็กทรอนิกส์ ที่ทันสมัย ใช้งานง่ายและปลอดภัย</p>	
	<p>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p>	<p>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อที่ได้คะแนนสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๔๑ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒) ได้แก่ มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ</p>	
	<p>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	<p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อที่ได้คะแนนสูงสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๒.๖๕ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓) ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๐.๕๙ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓) ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสูชาน้ำดื่มสะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นต้นตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (รอบ ๕ เดือน)</p>	
	<p>๕. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</p>	<p>ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อที่ได้คะแนนสูงสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๓.๐๙ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕) มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๑.๓๒ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗) ได้แก่ มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน</p>	
	<p>๖. ด้านช่องทางการให้บริการ</p>	<p>ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อที่ได้คะแนนสูงสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๒.๒๕ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓) ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการ ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๘.๙๗ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕) ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ</p>	