



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำนำ

รายงานการสำรวจฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

ผลจากการประเมินจะเป็นข้อมูลสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อันจะส่งผลให้สอดคล้องและตอบสนองตามความต้องการของผู้มารับบริการรวมทั้งใช้เป็นแนวทางของผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสนใจในการพัฒนางานตนเอง และพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

กันยายน ๒๕๖๒

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปี ๒๕๖๒
ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

รายงานการสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ๒ กลุ่มประกอบไปด้วย ๑) ผู้มาติดต่อธุรกรรม การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบโรคศิลปะ สาขา รังสีเทคนิค จำนวน ๑๑๙ ราย ๒) ผู้มาติดต่อธุรกรรม การขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน(คลินิก) จำนวน ๒๕๓ ราย โดยประเมินในด้านต่าง ๆ ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลคือ แบบสำรวจมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ตามแนวคิดของ Likert และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยวิธีการพรรณนาข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และบรรยายด้วยตาราง จากผลสำรวจ ในกลุ่มผู้มาติดต่อธุรกรรมการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบโรคศิลปะ สาขา รังสีเทคนิค พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๙ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และในกลุ่มผู้มาติดต่อธุรกรรมการขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน(คลินิก) พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๓ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ควรจัดตั้งจุดประชาสัมพันธ์และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อตอบคำถาม ให้ข้อมูล คำแนะนำ และคัดกรองผู้มารับบริการในการจัดเตรียมเอกสารระหว่างรอเรียกรับบริการที่เคาน์เตอร์บริการ
๒. ควรมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถเฉพาะสำหรับผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทางมารับบริการ
๓. ควรมีการจัดทำป้ายแนะนำเส้นทางภายในกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ผู้มารับบริการเดินทางมายังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้อย่างถูกต้อง
๔. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านทางออนไลน์ระหว่างผู้มารับบริการและผู้ให้บริการโดยใช้เทคโนโลยี เช่น การใช้แอปพลิเคชันไลน์จัดตั้งบัญชีที่เป็นทางการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ การสร้างเพจศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จในเว็บไซต์ เฟซบุ๊กหรืออินสตาแกรม เพื่อให้ผู้มาติดต่อธุรกรรมฝากคำถามให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบได้ภายหลัง