



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และประเมินผล ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐๘

ที่ สธ ๐๗๑๕.๐๔/๒๗

วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง ส่งรายงานการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มอบหมายให้หน่วยงานจัดทำข้อมูลรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานในการตอบแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) โดยศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพได้รับมอบหมายให้จัดทำ O๒๕ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม นั้น

ในการนี้ งานยุทธศาสตร์ฯ ขอส่งรายงานการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ซึ่งได้มาจากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และมอบหมายผู้เกี่ยวข้องเผยแพร่ข้อมูลใน website หน่วยงาน พร้อมส่งรายงานให้กลุ่มงานจริยธรรมต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวสิริวิภา พรหมศรี)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

หัวหน้างานยุทธศาสตร์และประเมินผล

เรียน หัวหน้างานยุทธศาสตร์
เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นางกรรณิการ์ รุจิราโชติ)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

รายงานการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพเป็นหน่วยงาน ให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ตามเวลาราชการ จันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ประกอบกับจำนวนบุคลากรศูนย์ฯ ส่วนใหญ่ ต้องให้บริการประชาชน และผู้รับบริการแบบเต็มเวลา ทำให้ศูนย์ไม่สามารถจัดกิจกรรม เช่น การจัดประชุม เพื่อรับฟังเสียงผู้รับบริการ หรือการจัดเวทีเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกร่วมแสดงความคิดเห็นได้ อย่างไรก็ตาม ใด ๆ ก็ ดีศูนย์ฯ มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยการให้ผู้รับบริการร่วมทำแบบ ประเมินความพึงพอใจทันทีหลังจากได้รับบริการ

๑. ประเด็นที่ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็น คำชมเชย ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ จำนวนทั้งสิ้น ๑๗ ความคิดเห็น
๒. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม มีผู้ที่ร่วมแสดงความคิดเห็น คำชมเชย ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๗ ราย ประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาลประเภท ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (คลินิก) จำนวน ๑๒ ราย เป็นผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาลที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาลเอกชน) ๑ ราย เป็นผู้ประกอบ วิชาชีพแพทย์ ๓ ราย นักเทคนิคการแพทย์ ๑ ราย นักกายภาพบำบัด ๒ ราย ผู้ให้บริการในสถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ (พนักงานนวด/พนักงานดูแลผู้สูงอายุ) ๒ ราย
๓. ผลการแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๗ ความคิดเห็น ดังนี้
 - 1) ไม่มีที่จอดรถ ทำให้ต้องหาที่จอดรถอื่น
 - 2) สถานที่ดีในอาคารกว้างขวาง สถานที่เป็นสัดส่วน ช่วยปรับปรุงที่จอดรถให้เพียงพอจะดีขึ้น
 - 3) ดีมาก ๆ ๆ ๆ
 - 4) บริการดีมากมากคะ เจ้าหน้าที่อธิบายทุกอย่างดีมาก เป็นรัฐยุคใหม่มาก ๆ คะ ชอบมาก ๆ คะ โดยเฉพาะพี่สวย ๆ ที่เป็นหัวหน้าคะ one stop service คะ ไปตอนเที่ยงก็มาตอบให้ถึงสองครั้งคะ ประทับใจมากมากคะ
 - 5) ข้อสงสัยบางข้อ ผอ.มาตอบคำถามเองโดยตรง ชัดเจน สะดวกรวดเร็วดีมาก
 - 6) การบริการสะดวกมากแต่ที่จอดรถผู้มาติดต่อไม่เพียงพอเพราะมีผู้มาติดต่อหลายหน่วยงานเยอะมาก กระทบงฯ ควรจัดบริเวณที่จอดรถผู้มาติดต่อและอาจมีรถกอล์ฟรับส่งไปตึกต่าง ๆ
 - 7) ขอบคุณที่ตอบคำถามเร็วมากคะ ให้บริการอย่างดีมาก ช่วยเหลือเต็มที่ พึงพอใจมาก ๆ เลยคะ ประทับใจหน่วยงานยื่นขอใบอนุญาตสถานประกอบพยาบาล
 - 8) ศูนย์ อำนวยความสะดวก รวดเร็วดีมาก ผอ.ศูนย์ กำกับดูแลในบริการ ดีมาก
 - 9) ผู้อำนวยการสวย และเป็นกันเอง
 - 10) อินเทอร์เน็ตไม่มีสัญญาณ ที่จอดรถไม่เพียงพอ
 - 11) อยากให้มี admin ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว



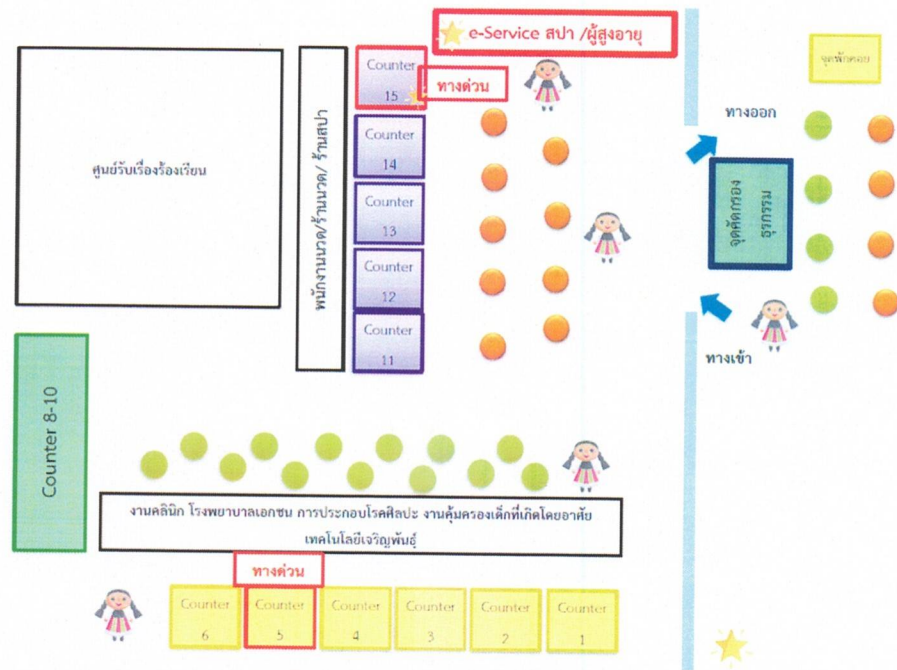
- 12) ที่จอดรถน้อย
- 13) ที่จอดรถหายากมาก
- 14) ในส่วนบริการอับสัญญาณโทรศัพท์
- 15) บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ
- 16) บริการดีมาก
- 17) ที่จอดรถน้อย อยากให้มีบริการออนไลน์เยอะ ๆ ลดเวลาที่มาที่ OSS

๔. การนำผลจากการมีส่วนร่วม (ความคิดเห็นของผู้รับบริการ) ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

ผลจากการพัฒนางาน

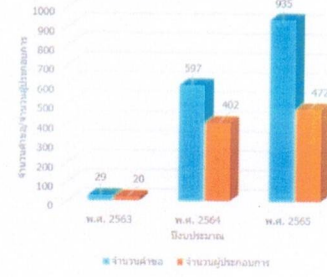
- ๑) ศูนย์ฯ มีการจัดทำช่องทางด่วนสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการชำระค่าธรรมเนียมรายปี โดยมีการดำเนินงานดังนี้

แนวทางที่ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพได้กำหนดขึ้นมาคือ การจัดทำช่องทางด่วนสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการยื่นชำระค่าธรรมเนียมรายปี โดยวางแผนให้มีช่องทางด่วน ๒ ช่องคือ ช่องหมายเลข ๕ และช่องหมายเลข ๑๕ ตามที่ได้กำหนดไว้



นอกจากการจัดทางด่วนแล้ว ศูนย์ฯ มีการให้บริการผ่านระบบ Biz Portal และจากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ แสดงให้เห็นว่ามีผู้รับบริการที่ยื่นคำขอชำระค่าธรรมเนียมประจำปี (คลินิก) มีจำนวนทั้งสิ้น ๙๖๗ คำขอ ซึ่งเป็นคำขอที่ติดอันดับ ๑ ใน ๑๐ ของคำขอทั้งหมด โดยผู้รับบริการที่ยื่นคำขอผ่านระบบ Biz Portal นั้น ไม่ต้องเดินทางมารับบริการ ณ ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ ไม่ต้องเสียค่าเดินทางและเสียเวลารอคอย เพียงแค่ยื่นคำขอ แล้วรอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำขอ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพมีการตรวจสอบคำขอเป็นรายวัน เพื่อให้การตรวจรับคำขอเป็นด้วยความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน หากคำขอถูกต้องครบถ้วนก็จะออกใบชำระค่าธรรมเนียมให้ผู้รับบริการสามารถชำระผ่าน QR code ของ mobile banking ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปชำระที่ธนาคาร เมื่อผู้รับบริการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งส่งข้อมูลให้อำนาจการศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพลงนามในหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมรายปี หลังจากนั้น ผู้รับบริการสามารถปรี้นหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียม แล้วแสดงไว้ ณ คลินิกของตนเองได้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง

สถิติผู้ให้บริการ



ข้อมูล ณ วันที่ 21 มกราคม 2565

10 อันดับ

ใบอนุญาตที่มีการยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบ Biz Portal มากที่สุด

ประเภทงาน	รายละเอียด	จำนวน
1	การสนับสนุนบริการสุขภาพ : การให้บริการทางการแพทย์ (คลินิก)	567
	สาขาเวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์	452
	สาขาการแพทย์แผนกเฉพาะ (คลินิก)	382
2	การสนับสนุนบริการสุขภาพ : การให้บริการทางการแพทย์ (คลินิก)	233
	สาขาการแพทย์แผนกเฉพาะ (คลินิก)	112
	สาขาการแพทย์แผนกเฉพาะ (คลินิก)	121
3	สาขาการแพทย์แผนกเฉพาะ (คลินิก)	96
	สาขาการแพทย์แผนกเฉพาะ (คลินิก)	82
4	การสนับสนุนบริการสุขภาพ : การให้บริการทางการแพทย์ (คลินิก)	48
	สาขาการแพทย์แผนกเฉพาะ (คลินิก)	42
	สาขาการแพทย์แผนกเฉพาะ (คลินิก)	36

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

๒) พัฒนาการให้คำปรึกษาผ่านระบบ online ผ่าน Application : Line และ Facebook รวมถึงการให้คำปรึกษาและส่งเอกสารผ่าน e-mail โดยผู้อำนวยการฯ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำถามที่ผู้รับบริการสอบถามมาผ่าน Line Facebook และ e-mail แล้วตอบคำถามให้เป็นปัจจุบัน โดยมีผู้รับบริการให้ความสนใจสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมาก ดังรูปที่ปรากฏ

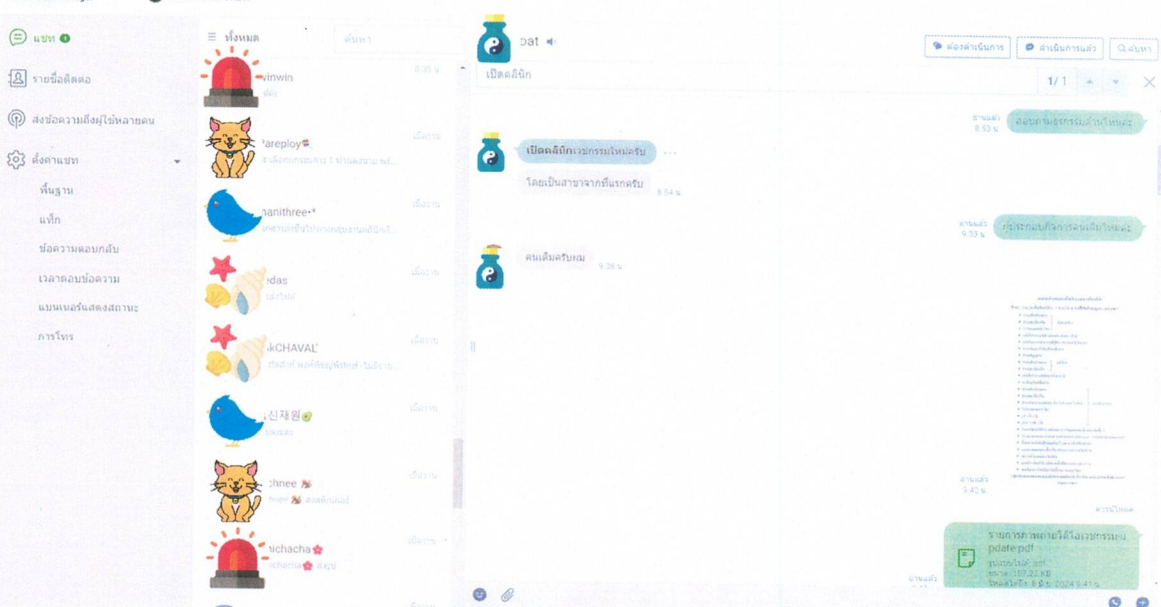
LINE Official Account Manager



ศูนย์ฯ มี Line Official Account ให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยมีผู้ให้ความสนใจ Add Friends จำนวน ๑,๔๙๗ ราย

chat.line.biz/Ufc26346be0c61256123d49e2590f3b01/chat/line536dfdbfd3d892c30f83e7970422ef

LINE Official Account Manager OSS กรม สบสศ



เปิดคลินิก

9)

hompo

lintana

สี "LIING"

ter Tuinstra

aisurn

hp

บริการเปิด-ปิดคลินิกเวชกรรมเป็นอาทิตย์ วันจันทร์-วันพฤหัสบดี เวลา 8.30 - 12.00 น. และพบแพทย์ด้านอาหาร-โภชนาการในวันจันทร์-ศุกร์ 08.00-16.00 (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ไลน์ค่ะ

แล้วถ้าคุณหมอมีพิกัดใหม่ก็ลองระบุไว้ใน ส.พ.18 ด้วยนะคะ

คุณหมอผู้ให้บริการทุกสาขาจะคอย ประสานงานแจ้งผลทางไลน์แจ้งเปิดปิดด้วย

ให้บริการเปิด-ปิดคลินิกเวชกรรมเป็นอาทิตย์ วันจันทร์-วันพฤหัสบดี เวลา 8.30 - 12.00 น. และพบแพทย์ด้านอาหาร-โภชนาการในวันจันทร์-ศุกร์ 08.00-16.00 (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เปรียบเทียบวันเปิดคลินิกเป็นตารางที่แนบมาไลน์ค่ะ

คุณหมอแจ้ง 1 ท่าน เป็นคุณหมอที่ส่งต่อ 2 ท่าน ทำคลินิกวันจันทร์-ศุกร์ 08.00-16.00 น. ทำกับข้าวด้านอาหารจะมีเวลาว่างตั้งแต่ 17.00-เย็นไปๆ และเผื่อเวลาด้วย เสนอค่ะ

วันเวลาเปิดปิดคลินิกเป็น วันพฤหัสบดี-ศุกร์ เวลา 17.00 - 21.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ 8.30 - 12.00 น. เสนอไลน์ค่ะ

ทางคุณ 30 ก็ดี ขึ้นรถเป็น 17.30 หรือ 18.00 น. จะดีกว่าไหมคะ

โหวต 4 โหวตอีก 2 โหวตต่างคนไปบอกหมอค่ะ

โหวต 2 โหวตอีก 2 โหวตต่างคนไปบอกหมอค่ะ

ค้นหาอีเมล

เมลจากเปิดคลินิกใหม่ (แนบไฟล์รูปถ่าย) ----- Forwarded message ----- 4/4: ผู้รับที่ทราบขณะนี้ได้รับผลของการสืบสวน oss1810@gmail.com Date: a. 13 มิ.ย. 2023 เวลา 10:10 S... 10:10

Trane M... Get Outlook for iOS 46-41009201975... 08:57

nphaporn... 448303833011... 08:57

Wit 2... ส่งอีเมลผู้ใช้งาน โหวต 4 โหวตอีก 2... 12 มิ.ย. 2023 13:56 น. ผู้รับที่ทราบขณะนี้ได้รับผลของการสืบสวน... 13:56

Kirkat... Kikar Kathana ได้ขอผลการเข้าถึงข้อมูล... เปิดการติดต่อทางตรงของแพทย์ในเครือข่ายเพื่อปรึกษา... 13:56

Pornbhanas 7... โอนกิจการเปลี่ยนชื่อคลินิก - รายการเกี่ยวกับใบอนุญาตหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องอาจมีหลายข้อ และจะเป็นแบบขอรายละเอียด... 13:56

Admin, อู 2... เสนอเอกสารประกอบการขอใบ... 13:56

Thanyawan... ความสมบูรณ์ ปรากฏขึ้นถึงจัดการหน่วยงานของคุณ ขอแสดงความยินดี... 13:56

Roshan A... Request for Application Documents Scan - Please find attached. 13:56

Anecha, อู 2... ขอแจ้งรายการเปลี่ยนชื่อสาขา - คลินิกสาขาใหม่ ของคุณไม่มีใบอนุญาตหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง... 13:56

ดู, Mail 2... โอนกิจการเปลี่ยนชื่อคลินิก - รายการเกี่ยวกับใบอนุญาตหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องอาจมีหลายข้อ และจะเป็นแบบขอรายละเอียด... 13:56

เมลจากสาขาบริการเปิดสาขาอาหาร-โภชนาการใหม่ (ฉบับแก้ไข) - โหวต 4 โหวตอีก 2 โหวตต่างคนไปบอกหมอค่ะ... 13:56

คุณย่า มี e-mail ให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยมีผู้ให้ความสนใจ ส่งคำถามเพื่อขอคำปรึกษามาเป็นจำนวนมาก

ค้นหาอีเมล

โอนกิจการ+เปลี่ยนชื่อคลินิก

ผู้ให้บริการเปลี่ยนชื่อ-กรรมสิทธิ์ใบอนุญาตการสุขภาพ... 13:56

7 ไฟล์แนบ - ส่งทาง Gmail

nbhanas... 13:56

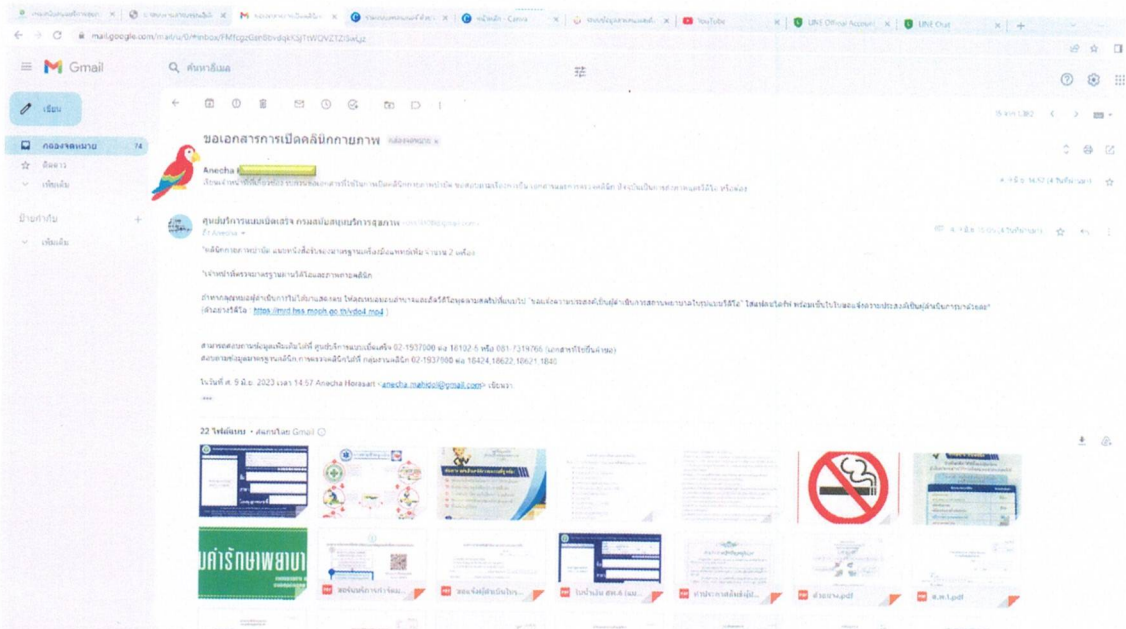
โอนกิจการเปลี่ยนชื่อ-กรรมสิทธิ์ใบอนุญาตการสุขภาพ... 13:56

nbhanas... 13:56

โอนกิจการเปลี่ยนชื่อ-กรรมสิทธิ์ใบอนุญาตการสุขภาพ... 13:56

nbhanas... 13:56

โอนกิจการเปลี่ยนชื่อ-กรรมสิทธิ์ใบอนุญาตการสุขภาพ... 13:56



จากกิจกรรมข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า ศูนย์ฯ ดำเนินงานโดยยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุก ๆ ช่องทาง ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย จึงทำให้ศูนย์ฯ ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก

