



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 มีผู้ร่วมแสดงความคิดเห็น 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 กระทั่งฯ 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



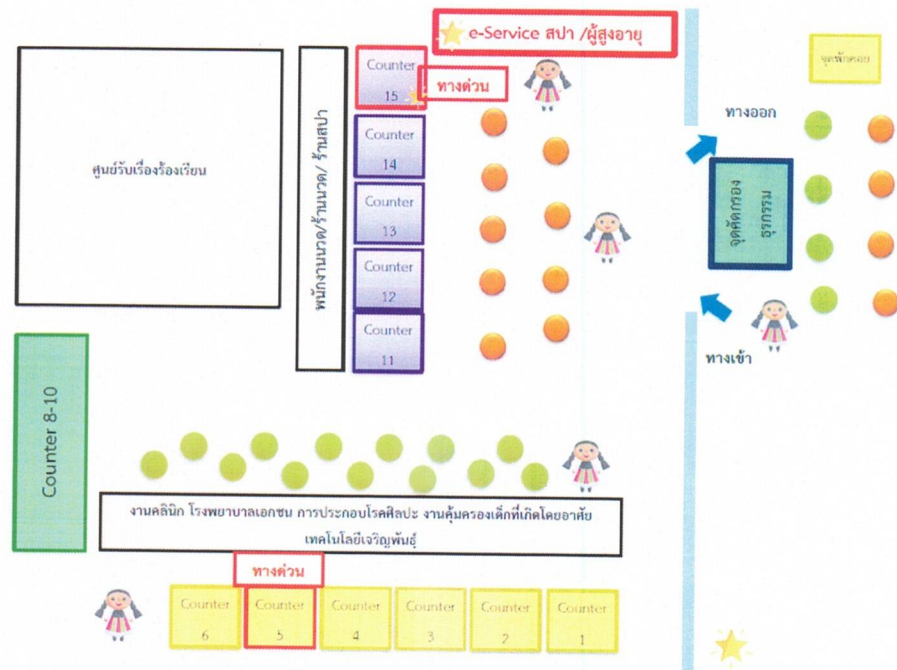
- 12) ที่จอดรถน้อย
- 13) ที่จอดรถหายากมาก
- 14) ในส่วนบริการอับสัญญาณโทรศัพท์
- 15) บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ
- 16) บริการดีมาก
- 17) ที่จอดรถน้อย อยากให้มีบริการออนไลน์เยอะ ๆ ลดเวลาไปที่ OSS

๔. การนำผลจากการมีส่วนร่วม (ความคิดเห็นของผู้รับบริการ) ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

ผลจากการพัฒนางาน

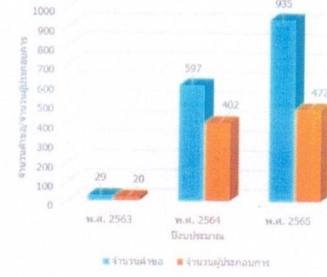
- ๑) ศูนย์ฯ มีการจัดทำช่องทางด่วนสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการชำระค่าธรรมเนียมรายปี โดยมีการดำเนินงานดังนี้

แนวทางที่ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพได้กำหนดขึ้นมาคือ การจัดทำช่องทางด่วนสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการยื่นชำระค่าธรรมเนียมรายปี โดยวางแผนให้มีช่องทางด่วน ๒ ช่องคือ ช่องหมายเลข ๕ และช่องหมายเลข ๑๕ ตามที่ได้กำหนดไว้ดังนี้



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

ใบอนุญาตที่มีการยื่นคำขอผ่านระบบ Biz Portal มากที่สุด

ประเภทงาน	รายละเอียด	จำนวน
1	การสนับสนุนบริการสุขภาพ : การให้บริการขอเพิ่มเตียง (ส.บ.ค.)	567
	สาขาเวชปฏิบัติ	452
	สาขาพยาบาลวิชาชีพ	382
2	การสนับสนุนบริการสุขภาพ : ขอเพิ่มเตียงผู้ป่วยใน (ส.บ.ค.)	233
	สาขาเวชปฏิบัติ	175
	สาขาพยาบาลวิชาชีพ	112
3	สาขาเวชปฏิบัติ	96
	สาขาพยาบาลวิชาชีพ	82
4	การสนับสนุนบริการสุขภาพ : ขอเพิ่มเตียงผู้ป่วยใน (ส.บ.ค.)	48
	สาขาพยาบาลวิชาชีพ	42
	สาขาเวชปฏิบัติ	36

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

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

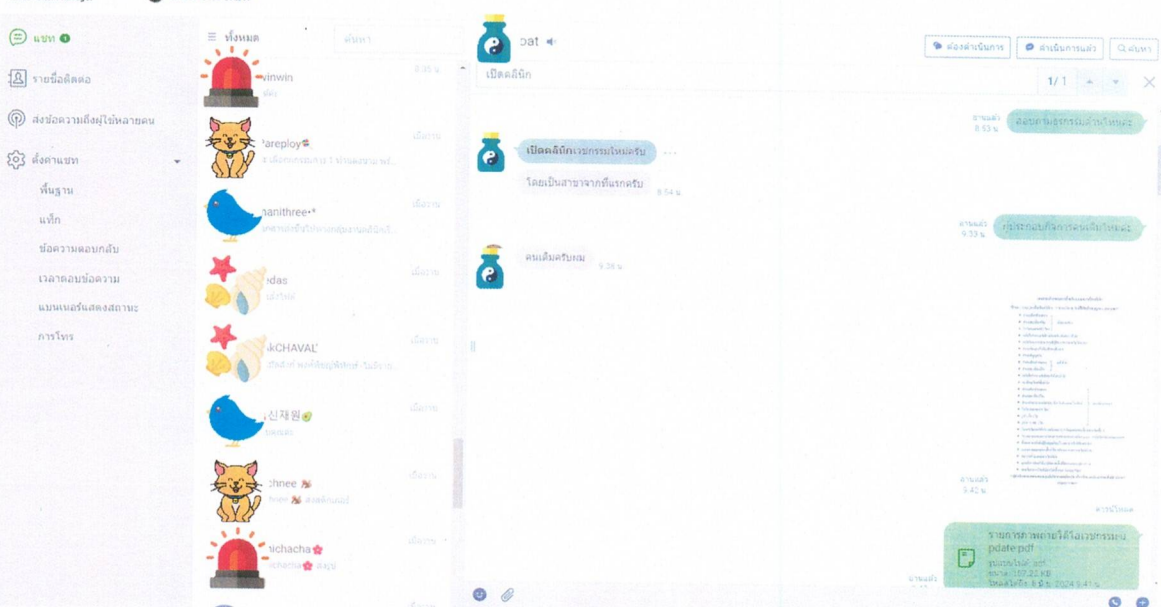
LINE Official Account Manager



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

chat.line.biz/Ufc26346be0c61256123d49c2590f3b01/chat/1ia536dfdbfd3d892c30f83e7970422ef

LINE Official Account Manager OSS กรม สบสศ



เปิดคลีนิก

hompo

lintana

พี LIING

ter Tuinstra

hompo

ter Tuinstra

hompo

ter Tuinstra

เอกชาติ เปิดคลีนิกใหม่ (แนวหน้าพระยุค) - Forwarded message - 4 กค. ศูนย์บริการขอรับแจ้ง กรมส่งเสริมการสาธารณสุข 131010@gmail.com Date: 13 มิ.ย. 2023 เวลา 10:10 น.

Trane M... Get Outlook for iOS

nphaporn... แจ้งขอรับแจ้ง

เอกชาติ เปิดคลีนิกใหม่ (แนวหน้าพระยุค) - ส่งฉบับใหม่ วันที่ 12 มิ.ย. 2023 13:56 น. ศูนย์บริการขอรับแจ้ง กรมส่งเสริมการสาธารณสุข

Kirkat... KIRKAT Kathana ได้ขอเอกสารแจ้งตั้งชื่อคลินิก - เปิดการติดต่อขอรับแจ้งกรมส่งเสริมการสาธารณสุข

Dr. Porrbhansa T... โฉนดที่ดินแปลงที่ดินติด - ราชการเกี่ยวกับใบอนุญาตหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง และขอรับแจ้งกรมส่งเสริมการสาธารณสุข

Admin, Dr 2... แจ้งขอรับแจ้ง

Thanyawan... ความสมบูรณ์ ปรากฏขึ้นถึงจัดการหน่วยงานของคุณ ขอแจ้งขอรับแจ้ง

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

Anecha, Dr 2... ขอแจ้งขอรับแจ้ง

Dr. Mail 2... แจ้งขอรับแจ้ง

เอกชาติ เปิดคลีนิกใหม่ (แนวหน้าพระยุค) - โฉนดที่ดินแปลงที่ดินติด - ราชการเกี่ยวกับใบอนุญาตหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง และขอรับแจ้งกรมส่งเสริมการสาธารณสุข

ศูนย์ฯ มี e-mail ให้บริการแก่ ผู้รับบริการ โดยมีผู้ให้ความ สนใจ ส่งคำถามเพื่อขอ คำปรึกษามาเป็นจำนวนมาก

โอนกิจการ+เปลี่ยนชื่อคลินิก

ศูนย์บริการขอรับแจ้ง กรมส่งเสริมการสาธารณสุข - 13 มิ.ย. 2023 เวลา 10:10 น.

716 ผลลัพธ์ - ค้นหาคำใน Gmail

nphaporn... แจ้งขอรับแจ้ง

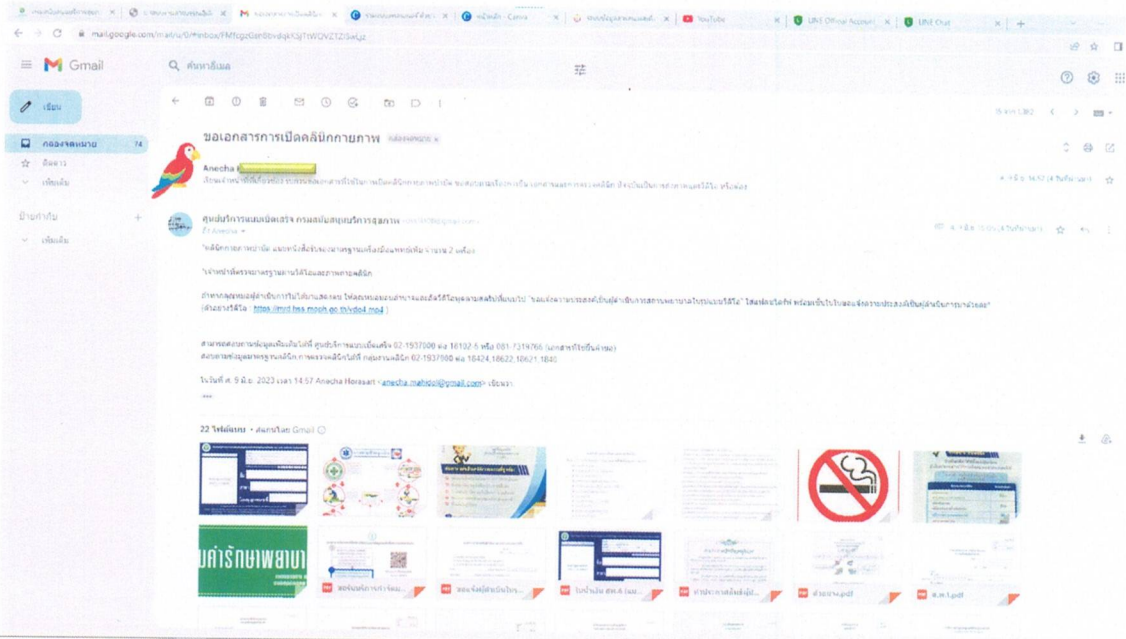
ศูนย์บริการขอรับแจ้ง กรมส่งเสริมการสาธารณสุข - โฉนดที่ดินแปลงที่ดินติด - ราชการเกี่ยวกับใบอนุญาตหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง และขอรับแจ้งกรมส่งเสริมการสาธารณสุข

nphaporn... แจ้งขอรับแจ้ง

ศูนย์บริการขอรับแจ้ง กรมส่งเสริมการสาธารณสุข - แจ้งขอรับแจ้ง

nphaporn... แจ้งขอรับแจ้ง

ศูนย์บริการขอรับแจ้ง กรมส่งเสริมการสาธารณสุข - แจ้งขอรับแจ้ง



จากกิจกรรมข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า ศูนย์ฯ ดำเนินงานโดยยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุก ๆ ช่องทาง ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย จึงทำให้ศูนย์ฯ ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก