



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์ฯ ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ โทร. ๐ ๒๑๔๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐๘

ที่ สธ ๐๗๑๕.๐๔/๒๔

วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ส่งรายงานการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้มอบหมายให้หน่วยงานจัดทำข้อมูลรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานในการตอบแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment) (OIT) โดยศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพได้รับมอบหมายให้จัดทำในหัวข้อการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม O๒๐ กำหนดให้เปิดเผยข้อมูลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘ ใน website ของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตาม หัวข้อข้างต้น งานยุทธศาสตร์ ขอรายงานการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘ ของศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติให้มีการเผยแพร่บนหน้า website ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ พร้อมส่งรายงานให้กลุ่มงานจริยธรรมต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวศิริวิภา พรหมศรี)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

มอบคุณศิริวิภาดำเนินการเผยแพร่บน website

(นางกรรณิการ์ รุจิราโชติ)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support

## รายงานการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

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

๑. ประเด็นที่ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็น คำชมเชย ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ ความคิดเห็น
๒. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม มีผู้ร่วมแสดงความคิดเห็น คำชมเชย ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๒ ราย ประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาลประเภท ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (คลินิก) จำนวน ๑๐ ราย ผู้ดำเนินการสถานพยาบาลประเภท ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ๖ ราย เป็นผู้ประกอบวิชาชีพแพทย์ ๕ ราย เป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (พนักงานนวด/พนักงานดูแลผู้สูงอายุ) ๑ ราย
๓. ผลการแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๒ ความคิดเห็น ดังนี้
  - ๑) จันท. ช่อง5 สุขภาพพุดจาชัดเจนเข้าใจง่าย ยินดีด้วยที่คุณมีบุคลากรของรัฐที่มีคุณภาพ
  - ๒) น้องไอซ์ เคาน์เตอร์ บริการดีมากใจเย็นให้คำแนะนำ และทางออกได้ชัดเจน บางครั้งเห็นน้องโดน ลูกค้าค่าดูแลใจเย็นมีการบริการที่เต็มใจกับลูกค้าทุกท่าน ขอเสนอเวลามายืนทางผู้ประกอบการสามารถ ขอยื่นเอกสารตรงกับน้องไอซ์ได้ไหมครับขอบคุณครับ
  - ๓) มายืนเคาน์เตอร์ 4 น้องไอซ์ บริการดี ให้คำแนะนำที่ดีมากค่ะ
  - ๔) น้องไอซ์ช่อง4 บริการดีข้อมูลชัดเจนเฟรนด์ลี่ดูเป็นมิตรมีแต่ลูกค้าเข้าหา 10/10การบริการ
  - ๕) น้องช่อง5บริการดีมาก อธิบายดี มีแต่คนเข้าหาน้อง
  - ๖) อยากให้การยกเลิกแพทย์ผู้ดำเนินการเป็นการมอบอำนาจยกเลิก
  - ๗) ดูแลดีมาก ๆ ค่ะ
  - ๘) บริการดีมาก อำนวยความสะดวกและอธิบายดีมากค่ะ
  - ๙) เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ ประทับใจอย่างยิ่ง ให้ความช่วยเหลืออย่างดี คุณเบญญาภา อินทนู
  - ๑๐)จันท. คุณณัฐกานต์ แสงจันดา บริการใส่ใจ น่ารัก สุขภาพ ประทับใจเลยคะ ให้ 10 เต็ม 10 ค่ะ
  - ๑๑)เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ มี service mind พุดจาไพเราะ และให้ข้อมูลครบถ้วนค่ะ

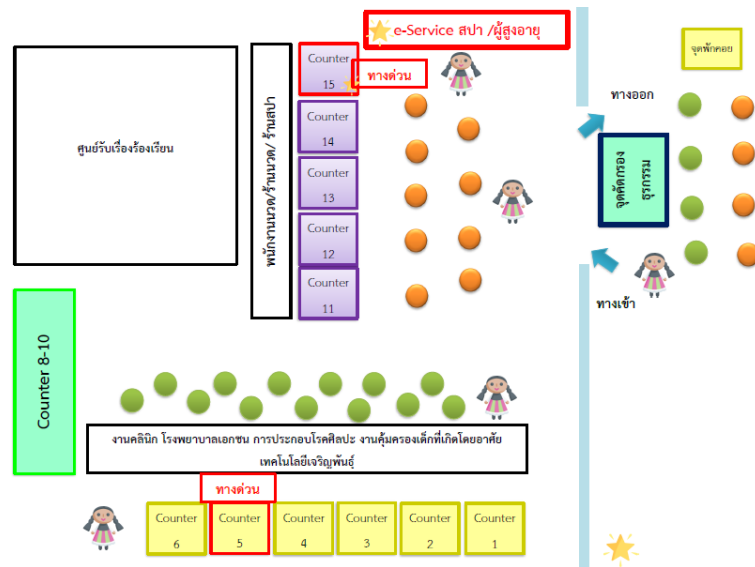
๑๒) องค์กรให้บริการดีมากเลย เอกสารตกหล่นน้อยพิมพ์แบบฟอร์มให้คอยแนะนำในส่วนเรื่องที่ผู้ประกอบการไม่ทราบ ดูแลดีมากประทับใจการทำงานปกติไม่เหมือนหน่วยงานอื่นที่ใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน

๔. การนำผลจากการมีส่วนร่วม (ความคิดเห็นของผู้รับบริการ) ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

ผลจากการพัฒนางาน

๑) ศูนย์ฯ มีการจัดทำช่องทางด่วนสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการชำระค่าธรรมเนียมรายปี โดยมีการดำเนินงานดังนี้

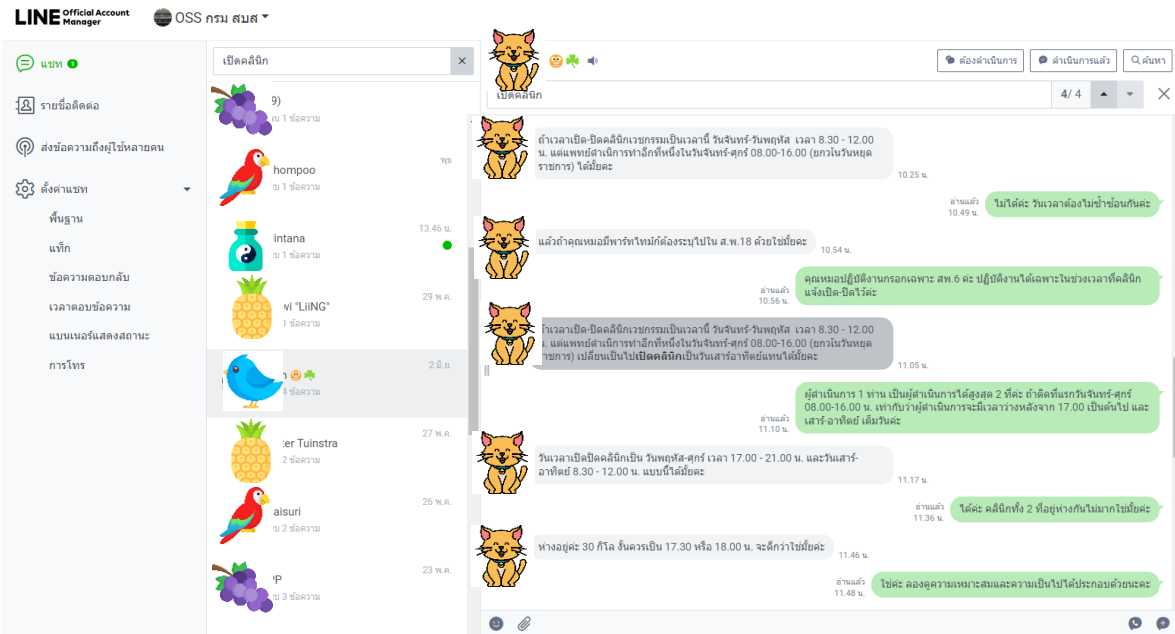
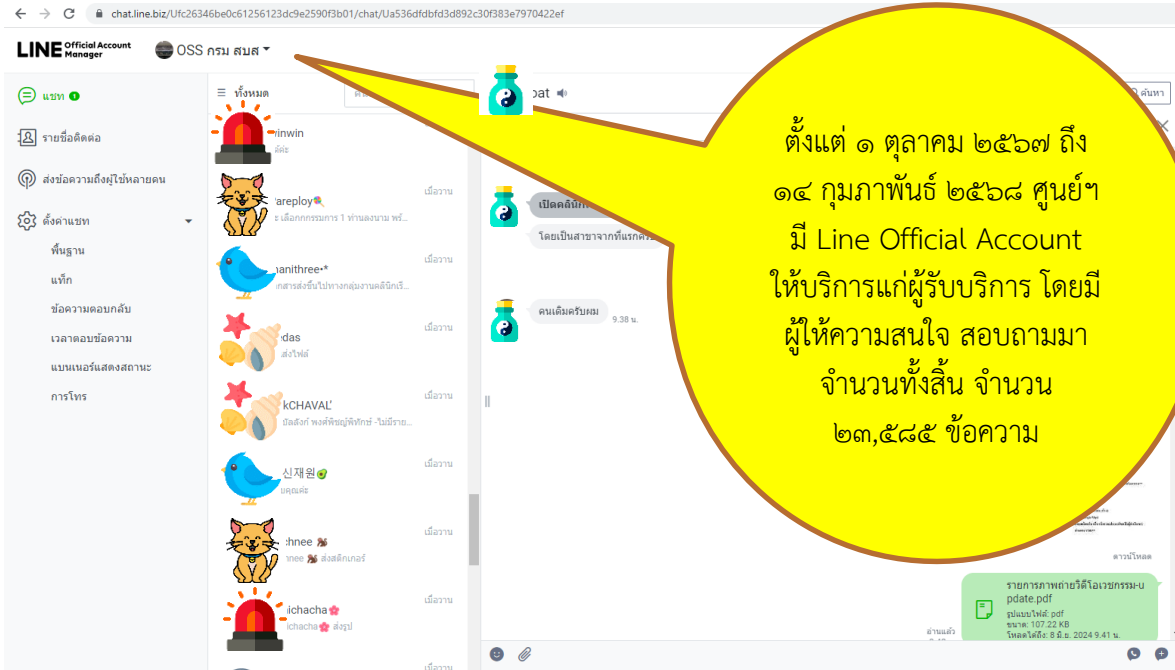
แนวทางที่ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพได้กำหนดขึ้นมาคือ การจัดทำช่องทางด่วนสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการยื่นชำระค่าธรรมเนียมรายปี โดยวางแผนให้มีช่องทางด่วน ๒ ช่องคือ ช่องหมายเลข ๕ และช่องหมายเลข ๑๕ ตามที่ได้กำหนดไว้นั้น

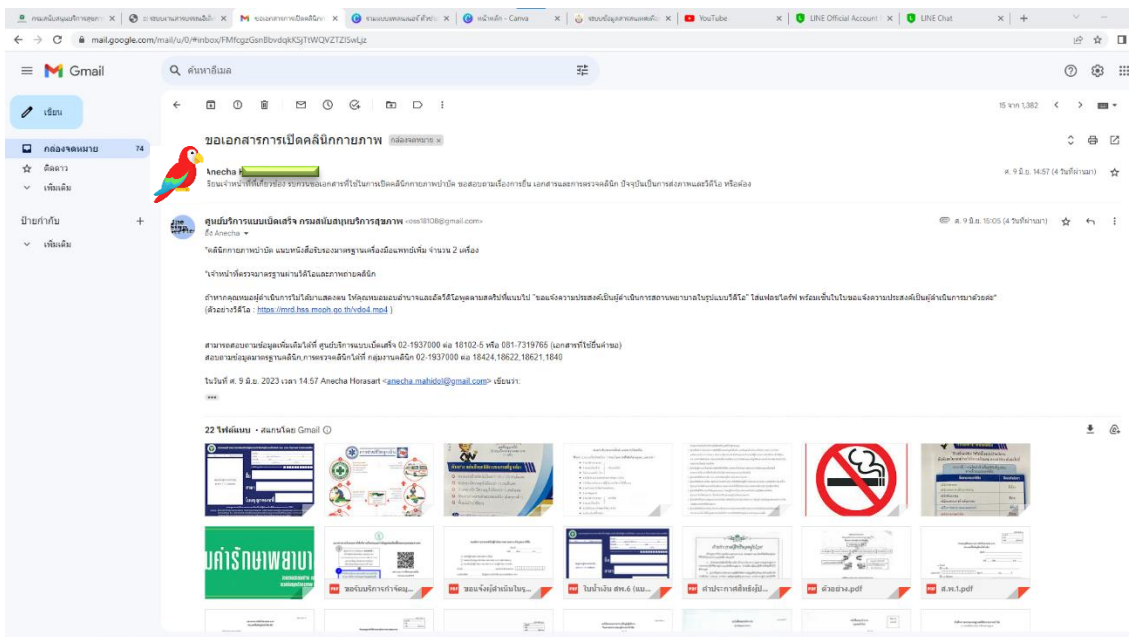
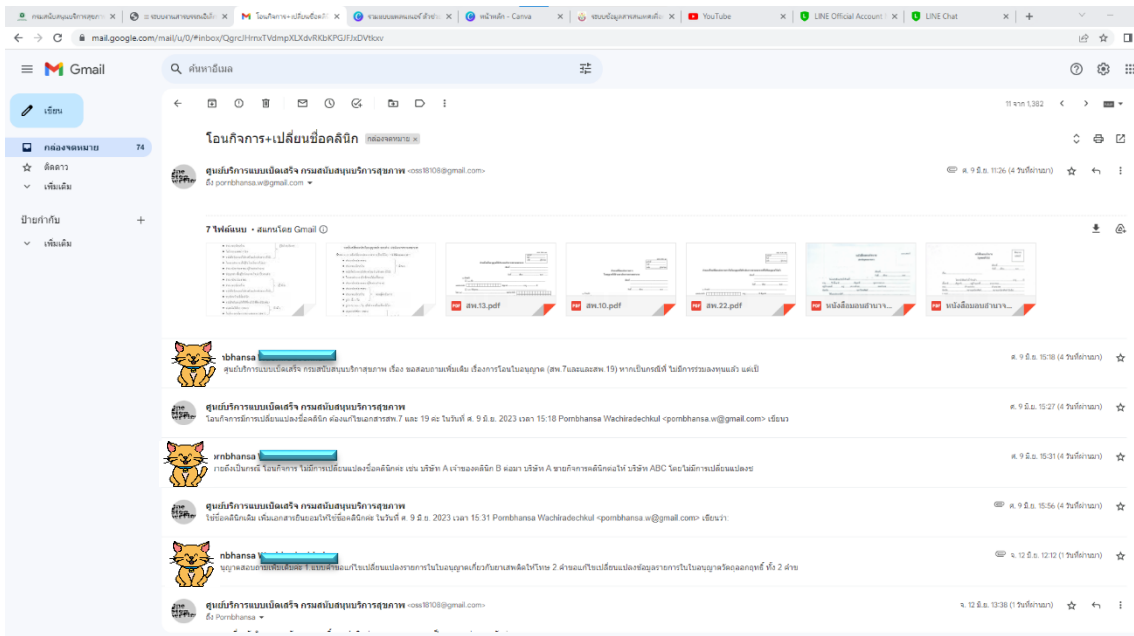
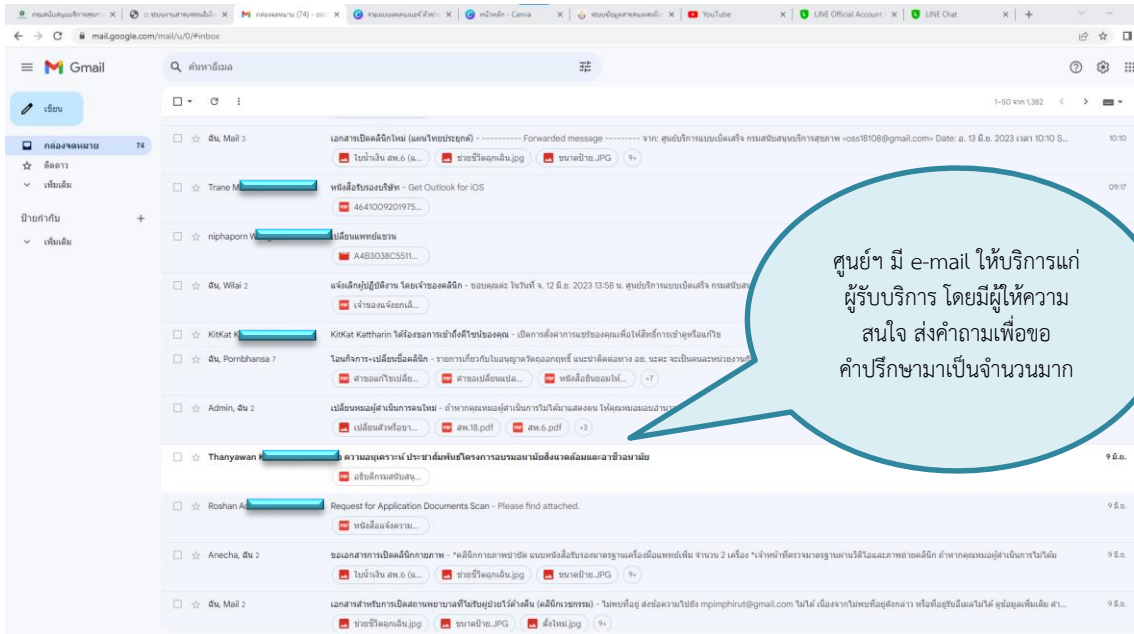


นอกจากการจัดทางด่วนแล้ว ศูนย์ฯ มีการให้บริการผ่านระบบ Biz Portal และจากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ แสดงให้เห็นว่ามีผู้รับบริการที่ยื่นคำขอชำระค่าธรรมเนียมประจำปี (คลินิก) มีจำนวนทั้งสิ้น ๙๖๗ คำขอ ซึ่งเป็นคำขอที่ติดอันดับ ๑ ใน ๑๐ ของคำขอทั้งหมด โดยผู้รับบริการที่ยื่นคำขอผ่านระบบ Biz Portal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



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





จากกิจกรรมข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า ศูนย์ฯ ดำเนินงานโดยยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุก ๆ ช่องทาง ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย จึงทำให้ศูนย์ฯ ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก

