สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อภารกิจการจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม
กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อภารกิจการจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 42 คน สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ส่วนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. **เพศ**

ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวนเท่ากัน คือ 21 คน (ร้อยละ 50.0)

2. **หน่วยงานที่สังกัด**

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่หน่วยงานโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 27 คน (ร้อยละ 64.3) รองลงมาอยู่หน่วยงานโรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 7 คน (ร้อยละ 16.7) ส่วนหน่วยงานโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 9.5)

3. **สถานภาพในหน่วยงาน**

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพในหน่วยงานอยู่ในกลุ่มหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 20 คน (ร้อยละ47.6) รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่าย/งานพัสดุ จำนวน 9 คน(ร้อยละ 21.4) รองผู้อำนวยการและอื่นๆ จำนวน 5 คน (ร้อยละ11.9) เท่ากัน ส่วนผู้อำนวยการมีจำนวน 3 คน (ร้อยละ7.1) ดังตารางที่1

ตารางที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูล	จำนวน (N=42)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	50.0
หญิง	21	50.0
2.หน่วยงานที่สังกัด		
1)สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	-	-
2) โรงพยาบาลศูนย์	4	9.5
3) โรงพยาบาลทั่วไป	7	16.7
4) โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช	4	9.5
5) โรงพยาบาลชุมชน	27	64.3
6) อื่น ๆ	-	-

ข้อมูล	จำนวน (N=42)	ร้อยละ
3.สถานภาพในหน่วยงาน		
1) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด		
2) ผู้อำนวยการ	3	7.1
3) รองผู้อำนวยการ	5	11.9
4) หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	20	47.6
5) หัวหน้าฝ่าย/งานพัสดุ	9	21.4
6) อื่นๆ	5	11.9

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดทำแผนแม่บท ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือได้รับแผนแม่บททันตามเวลาที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการจัดทำแผนแม่บทมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายละเอียด	**จำนวนตอบ**	**ระดับความพึงพอใจ**					**ค่าเฉลี่ย**	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
1.ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	41	5 (12.2)	27 (65.9)	9 (22.0)	0	0	3.90	.583	มาก
2.ระยะเวลาในการจัดทำแผนแม่บทมีความเหมาะสม	41	4 (9.8)	22 (53.7)	13 (31.7)	2 (4.9)	0	3.68	.722	มาก
3.ได้รับแผนแม่บททันตามเวลาที่ต้องการ	40	5 (12.5)	22 (55.0)	11 (27.5)	2 (5.0)	0	3.75	.742	มาก
รวม							3.78	.632	**มาก**

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความเอาใจใส่กระตือรือร้น พร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ความสามารถในการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคและให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย4.07) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายละเอียด	**จำนวนตอบ**	**ระดับความพึงพอใจ**					**ค่าเฉลี่ย**	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	42	19 (45.2)	22 (52.4)	1 (2.4)	0	0	4.43	.547	มาก
2.ความเอาใจใส่กระตือรือร้น พร้อมในการให้บริการ	42	16 (38.1)	22 (52.4)	4 (9.5)	0	0	4.29	.636	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ	42	17 (40.5)	23 (54.8)	2 (4.8)	0	0	4.36	.577	มาก
4.ความสามารถในการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง	42	13 (31.0)	26 (61.9)	3 (7.1)	0	0	4.24	.576	มาก
5.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคและให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม	42	12 (28.6)	21 (50.0)	9 (21.4)	0	0	4.07	.712	มาก
รวม							**4.28**	.530	**มาก**

3.ด้านเครื่องมือ / สิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจด้านเครื่องมือ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือ / สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารข้อมูลกับผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนแม่บท เช่น โทรศัพท์ , แฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การบริการจัดส่งแผนแม่บท (ค่าเฉลี่ย 3.89) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสถานที่เครื่องมือ / สิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียด	**จำนวนตอบ**	**ระดับความพึงพอใจ**					**ค่าเฉลี่ย**	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารข้อมูลกับผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนแม่บท เช่น โทรศัพท์ , แฟกซ์	42	13 (31.0)	24 (57.1)	4 (9.5)	1 (2.4)	0	4.17	.696	มาก
2. การบริการจัดส่งแผนแม่บท	37	6 (16.2)	21 (56.8)	10 (27.0)	0	0	3.89	.658	มาก
รวม							**4.05**	**.613**	**มาก**

4.ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ การนำแผนแม่บทที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ แผนแม่บทที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้รับแผนแม่บทตรงตามความต้องการ (เช่น เป็นอาคารที่จัดให้ตรงตามความต้องการ ลำดับการก่อสร้างอาคารตรงตามความต้องการ) (ค่าเฉลี่ย 4.02) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

รายละเอียด	จำนวนตอบ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1.ได้รับแผนแม่บทตรงตามความต้องการ (เช่น เป็นอาคารที่จัดให้ตรงตามความต้องการ ลำดับการก่อสร้างอาคารตรงตามความต้องการ)	40	11 (27.5)	20 (50.0)	8 (20.0)	1 (2.5)	0	4.02	.768	มาก
2.แผนแม่บทที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน	40	12 (30.0)	19 (47.5)	8 (20.0)	1 (2.5)	0	4.05	.783	มาก
3.การนำแผนแม่บทที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	40	15 (37.5)	17 (42.5)	7 (17.5)	1 (2.5)	0	4.15	.802	มาก
รวม							**4.08**	**.710**	**มาก**

5.ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

จากการสำรวจความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐพบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของภาครัฐเป็นหลัก และ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.40) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

รายละเอียด	**จำนวนตอบ**	**ระดับความพึงพอใจ**					**ค่าเฉลี่ย**	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ									
1.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ เป็นต้น	42	23 (54.8)	17 (40.5)	1 (2.4)	1 (2.4)	0	4.48	.671	มาก
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของภาครัฐเป็นหลัก	42	19 (45.2)	21 (50.0)	2 (4.8)	0	0	4.40	.587	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	42	20 (47.6)	19 (45.2)	3 (7.1)	0	0	4.40	.627	มาก
4.เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	42	18 (42.9)	21 (50.0)	3 (7.1)	0	0	4.36	.618	มาก
รวม							**4.41**	**.563**	**มาก**

สรุป

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อภารกิจการจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อภารกิจการจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ด้านอาคารและสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านเครื่องมือ / สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย3.78) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายด้านการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.78	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	มาก
3.ด้านเครื่องมือ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.08	มาก
5.ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ	4.41	มาก
ภาพรวม	**4.16**	**มาก**

ส่วนที่ 3 ประเมินช่องทางการสื่อสารผู้รับบริการกับกองแบบแผน

จากการประเมินช่องทางการสื่อสารผู้รับบริการกับกองแบบแผน พบว่าภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณารายช่องทางการสื่อสาร พบว่าช่องทางการสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการสื่อสารทางโทรศัพท์ : มือถือส่วนตัวเจ้าหน้าที่กองแบบแผน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสารทางหนังสือราชการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ช่องทางการสื่อสารทางโทรศัพท์ : กองแบบแผน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ช่องทางการสื่อสารทางเว็บไซต์กองแบบแผน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60)และช่องทางการสื่อสารทางโทรสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ ส่วนช่องทางการสื่อสารที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.00) ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบประเมินไม่ได้ระบุว่าช่องทางอื่น ๆ คือช่องทางใด ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสารท่านกับกองแบบแผน

รายละเอียด	**จำนวนตอบ**	**ระดับความพึงพอใจ**					**ค่าเฉลี่ย**	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ช่องทางการสื่อสารท่านกับกองแบบแผน									
1.หนังสือราชการ	42	5 (11.9)	31 (73.8)	6 (14.3)	0	0	3.98	.517	มาก
2.โทรศัพท์ : กองแบบแผน	42	6 (14.3)	24 (57.1)	11 (26.2)	1 (2.4)	0	3.83	.696	มาก
3.โทรศัพท์ : มือถือส่วนตัวเจ้าหน้าที่กองแบบแผน	42	19 (45.2)	17 (40.5)	4 (9.5)	2 (4.8)	0	4.26	.828	มาก
4.โทรสาร	42	4 (9.5)	16 (38.1)	14 (33.3)	7 (16.7)	1 (2.4)	3.36	.958	ปานกลาง
5.เว็บไซต์กองแบบแผน	42	3 (7.1)	22 (52.4)	15 (35.7)	1 (2.4)	1 (2.4)	3.60	.767	มาก
6.การประชุมร่วมกัน	42	4 (9.5)	15 (35.7)	15 (35.7)	5 (11.9)	3 (7.1)	3.29	1.043	ปานกลาง

รายละเอียด	จำนวนตอบ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7.ตู้รับจดหมาย / ตู้รับเรื่องร้องเรียน	40	2 (5.0)	11 (27.5)	17 (42.5)	7 (17.5)	3 (7.5)	3.05	.986	ปานกลาง
8.อื่น ๆ (โปรดระบุ)	2	0	0	1 (50.0)	0	1 (50.0)	2.00	1.414	น้อย
รวม							3.62	.590	**มาก**

ส่วนที่4 ประเด็นความไม่พึงพอใจ (โปรดระบุ)

จากแบบประเมินมีผู้แสดงความคิดเห็นประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ต่อภารกิจการจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม จำนวน 5 คน สามารถจำแนกตามประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการงานแผนแม่บทและการออกแบบ

1.ขณะนี้ รพร.ฉวาง ยังไม่ได้รับแผนแม่บท (Master Plan)

2.ความล่าช้าในการจัดทำและสรุปเป็นรูปเล่ม

3.แบบในการก่อสร้างปัจจุบันล้าสมัย และไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ ประกอบกับการใช้อาคารครุภัณฑ์ ในปัจจุบันเปลี่ยนไปจากเมื่อก่อน ทำให้แบบที่มีไม่ตอบสนอง

4.การออกแบบอาคารและสภาพแวดล้อม โดยไม่คำนึงถึงสภาพที่จริง (ไม่ได้ลงดูหน้างาน) โอกาสที่จะทำให้การก่อสร้างมีความเป็นไปได้น้อย เนื่องจากสภาพปัญหาอื่น ๆ ยังมีข้อจำกัดอีกมาก

ด้านการอำนวยความสะดวก

1.อยากให้มีหน่วยงาน สบรส.เขต 8 เพิ่ม เพื่อให้การบริหารงานสะดวก รวดเร็ว มากกว่านี้

แนวทางการแก้ไขปัญหา (โปรดระบุ)

ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา พบว่ามีผู้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา จำนวน 3 ราย สามารถจำแนกตามประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการงานแผนแม่บทและการออกแบบ

1.เจ้าหน้าที่ควรลงหน้างานก่อออกแผนแม่บท เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริง ด้านสิ่งแวดล้อมและสอดคล้องกับแผนงานของทางโรงพยาบาล / ความต้องการของทางโรงพยาบาล

ด้านการอำนวยความสะดวก

1.จัดทีมในการดูแลตามเขตบริการสุขภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองแบบแผน ผู้ใช้ได้ใช้แบบตามมาตรฐาน

2.เพิ่มเส้นทางการค้นหาข้อมูล เพิ่มข้อมูลให้เข้าไปโหลดได้ทุกอย่าง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมิน ยังมีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกจำนวน 19 ราย สามารถจำแนกตามประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการงานแผนแม่บทและการออกแบบ

1.ต้องจัดทำแผนแม่บทให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานของทางโรงพยาบาลทุกครั้ง

2.อยากให้มีการทบทวนแผนแม่บททุก 3-5 ปี ตามบริบทที่เปลี่ยนไปของสภาพพื้นที่ หรือข้อจำกัดบางอย่างที่บางครั้ง ไม่สามารถปฏิบัติตามแผนแม่บทที่วางไว้

3.การออกแบบอาคารหากเป็นการมุงหลังคา จะลดปัญหาน้ำรั่วซึม ลดการบำรุงรักษาของ รพ.ได้

4.เป็น Master Plan เก่าตั้งแต่ก่อนปี 2548 ยังไม่ได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ซึ่ง รพ.ต้องประสานขอความร่วมมือกับกองแบบแผนอีกครั้งต่อไป

5.ควรมีการปรับปรุงแบบและวัสดุอุปกรณ์ตามแบบให้ทันสมัย

ด้านการอำนวยความสะดวก / ความรวดเร็วในการดำเนินงาน

1. ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2561 โรงพยาบาลวิเชียรบุรี ยังไม่ได้รับแผนแม่บท (Master Plan) ในเดือนมิย.61 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จะเข้าตรวจประเมิน โรงพยาบาลวิเชียรบุรี

2.จัดทีมในการออกสำรวจอาคารทุกปีงบประมาณ

3.ควรมีแผนการให้บริการต่อหน่วยงานเชิงรุก

4.การทำงานเชิงรุกของกองแบบแผนมีน้อยมาก ไม่มีการออกสำรวจในพื้นที่จริง การออกแบบล้าหลังไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้กฎระเบียบล้าหลัง

5.เพิ่มข้อมูลตามเส้นทางการสื่อสาร

6.มีฐานข้อมูลแบบก่อสร้างและรายการประกอบแบบที่ครบถ้วน (ที่กองแบบเขียน) ให้บริการออนไลน์ โดยก่อนดาวน์โหลด ให้กรอกข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ข้อมูลผู้ดาวน์โหลด

7.การเข้าถึงข้อมูลแบบแปลนต่าง ๆ ให้สะดวกมีครบตามแบบแปลนในรายการ

8.ขอความสะดวกรวดเร็ว เรื่องแบบแปลนอาคารต่าง ๆ ที่ใช้ในการขอรับงบประมาณ เพราะผู้บริหาร ขอและเปลี่ยนรวดเร็วในบางครั้งจึงต้องขอโดยเร่งด่วน

9.ความล้าช้าของแบบ งวดงาน งวดเงิน ในการขอสนับสนุนงบประมาณ ในการจัดซื้อจัดจ้าง รพ.ไม่มีช่างดำเนินการ ทำให้งบประมาณถูกตัดไป หรือการจ้างก่อสร้างล่าช้า

ชื่นชม / ขอบคุณ

1.ติดต่อกับคุณสรพงษ์ เรื่องข้อมูลในการจัดทำ Master Plan ได้รับการแนะนำและบริการดีมากค่ะ ติดต่อโทรศัพท์ส่วนตัว และ Line ก็จะได้รับคำแนะนำตลอดเลยค่ะ

2.การติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี

3.ให้บริการดีมาก

4.ได้รับความร่วมมือ การประสานงานระหว่างกองแบบแผน กับ รพ.ดีเยี่ยม

5.เจ้าหน้าที่กองแบบแผนมีสัมพันธ์ภาพที่ดี ให้ความช่วยเหลือและแนะนำเป็นอย่างดี

****