

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ)

ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจ 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ) ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ระหว่างวันที่ 10 กรกฎาคม - 10 สิงหาคม พ.ศ. 2555 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ) คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.0522 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 81.04 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

2. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ) คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 3.9572 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 79.14 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 81.04 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 4.2080 คะแนน

3.2.3 สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 230 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ) มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ในเรื่อง จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการดีมีความคล่องตัว มีระบบบัตรคิวและให้บริการตามลำดับบัตรคิว มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานบริการความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ)

สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน
1. จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการดี มีความคล่องตัว	93
2. มีระบบบัตรคิวและให้บริการตามลำดับบัตรคิว	67
3. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	45
4. ป้ายแสดงจุดบริการ ขั้นตอนระยะเวลาให้บริการมองเห็นชัดเจนดี อ่านเข้าใจง่าย	34
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	33
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพพูดจาไพเราะหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	29
7. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี	25
8. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	21
9. ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามกำหนด	18
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์	18
11. เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน เต็มใจให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	16
12. มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	13
13. อาคารสถานที่ให้บริการกว้างขวาง และปลอดภัย	12
14. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ	12
15. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	9
16. มีร้านอาหารเพียงพอ สะอาด ราคาอาหารและที่ตั้งเหมาะสม	8
17. อื่นๆ เช่น มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ อาคารสถานที่/ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น	5

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 สิ่งที่ได้รับบริการไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 165 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ) ได้ระบุ สิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก ในเรื่อง มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ ไม่มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และเครื่องมือในการให้บริการไม่ทันสมัย ดังรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานบริการความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ)

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน
1. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	70
2. ไม่มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	33
3. เครื่องมือในการให้บริการไม่ทันสมัย	18
4. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ ไม่เป็นกันเอง	16
5. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายหรือตอบข้อสงสัย	15
6. ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด	14
7. ป้ายแสดงจุดบริการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการเห็นไม่ชัดเจน	9
8. มีร้านอาหารไม่เพียงพอ ราคาอาหารที่ตั้งไม่เหมาะสม	7
9. ห้องน้ำไม่สะอาด	6
10. มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ	5
11. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อนไม่คล่องตัว	5
12. อื่นๆ เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการไม่เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ มีที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ	3

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.5 ข้อเสนอแนะการให้บริการ/การปรับปรุงงานบริการ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 162 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ) มีข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก ในเรื่องควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ และ ควรติดป้ายแสดงขั้นตอนจุดบริการต่าง ๆ ในที่ที่มองเห็นชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ดังรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ)

ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	57
2. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ	37
3. ควรติดป้ายแสดงขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ในที่ที่มองเห็นชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	34
4. ควรดูแลห้องน้ำให้สะอาด	21
5. ระยะเวลาการให้บริการควรเป็นไปตามที่กำหนด	20
6. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้พูดจาสุภาพ ไพเราะ ให้ความเป็นกันเอง	17
7. ควรให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	17
8. ควรมีร้านอาหารให้เพียงพอ ราคาอาหารเหมาะสม	15
9. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	14
10. ควรขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง ปลอดภัย ของผู้รับบริการ	13
11. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ	8
12. ควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	6
13. ควรลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง ไม่ให้ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	5
14. อื่น ๆ เช่น ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต จัดช่องทางการให้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ	2

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ