

สรุปบทเรียนการจัดการความรู้

การพัฒนาระบบรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรมออนไลน์ เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์นวัตกรรมคลินิก ปี ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

กลุ่มภารกิจป้องกันควบคุมโรคพื้นที่กรุงเทพมหานครเขตเมืองและศูนย์นวัตกรรมคลินิก มีภารกิจงานบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement, CQI) เพื่อให้เกิดความประทับใจโดยการมองภาพรวมและปรับปรุงทั้งกระบวนการให้ดีขึ้นซึ่งผลลัพธ์คือความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ใช้บริการและเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์หลัก(Goal) ของสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ในการกลุ่มภารกิจป้องกันควบคุมโรคเขตเมืองและศูนย์นวัตกรรมคลินิกบริการ เปิดให้บริการคลินิกโรคผิวหนังและเรื้อน ณ.ชั้น ๑อาคารใหม่ ซึ่งได้ปรับปรุงแบบการให้บริการ สถานที่ จึงได้มีการพัฒนาด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการโรคในเขตเมือง ในปี ๒๕๖๐ จากแบบสอบถามกระดาษไปสู่ดิจิทัล ตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔ ซึ่งเน้นระบบบริการให้ทันสมัยก้าวสู่ประเทศไทยยุค ๔.๐ คือพัฒนาคุณภาพบริการด้วยการขับเคลื่อนนวัตกรรมโดยในระบบ Digital Health Care เพื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมความต้องการของผู้มา

หน้าตาแบบสอบถามค่ะ

๒. ผลการดำเนินงาน

การพัฒนาระบบรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรมออนไลน์
จัดทำเพื่อพัฒนาการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์นวัตกรรมคลินิก ปี ๒๕๖๑ โดยใช้โปรแกรมออนไลน์ ผ่านโทรศัพท์มือถือ
เน้นความสะดวก รวดเร็วได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สำคัญลดการใช้กระดาษ
ตามนโยบายของรัฐบาล ๔.๐ แต่ปัญหา/อุปสรรคที่พบคือ จำนวนรายชื่อ
แบบสอบถามมากตัวอักษรขนาดเล็กทำให้ผู้รับบริการต้องใช้เวลาค่อนข้าง
นานในการทำในรอบหน้าจำเป็นต้องใช้ Tablet ที่มีขนาดหน้าจอกว้าง
กว่าเดิมเพื่อสะดวกในการใช้และผู้ตอบแบบสอบถามมีความจำเป็นต้อง
อ่านออกเขียนได้ ซึ่งในทางปฏิบัติระหว่างการเก็บข้อมูลจึงได้แก้ปัญหาโดยใช้วิธีสัมภาษณ์แทนในกรณีที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามไม่สะดวก ผลจากการสำรวจพบว่า การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๒.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 1 จาก 4

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่
พึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์นวัตกรรม
คลินิก สถาบันป้องกันควบคุมโรค
เขตเมือง ประจำปี พ.ศ. 2561

ชื่อจริง กรุณาท่านกรอกหมายเลขในข้อนี้ตรงกับความเป็นจริงและใน
ข้อนี้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ออกจากส่วนที่ 1 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 2 จาก 4

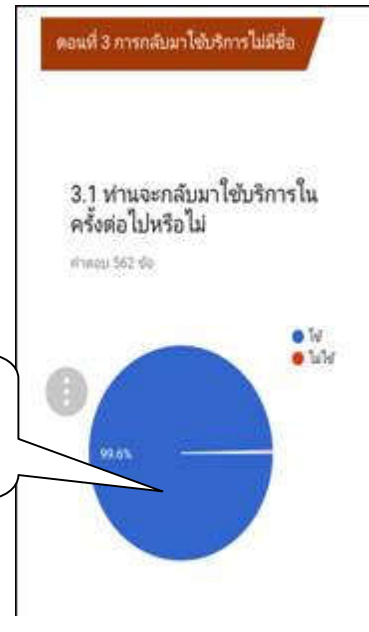
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้มารับบริการ จำนวนทั้งหมด ๕๖๒ ราย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๔ด้าน โดยค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ เท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ โดยด้านที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการร้อยละ ๙๖.๐ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ ๘๘.๘ และท้ายสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๐ บทสรุปการเรียนรู้

พบว่า การดำเนินการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์นวัตกรรมคลินิก ปี ๒๕๖๑ โดยใช้โปรแกรมออนไลน์ได้ผลดีมากทั้งประหยัดทรัพยากรคือกระดาษ และนอกจากนั้นยังสะดวก ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันสมัยเข้ากับยุคโลกดิจิทัลจึงได้แนะนำให้สถานบริการอื่นให้นำไปใช้ประโยชน์ต่อเพื่อขยายผลต่อไปและยังสามารถนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่นการเก็บข้อมูลความเสี่ยง ได้อีกด้วย ซึ่งในปีต่อไปคงต้องนำโครงการนี้มาดำเนินการต่อแต่คงต้องปรับเป็นใช้ผ่าน tablet ที่มีขนาดจอกว้างขึ้น เพื่อความชัดเจนและสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม



ผลการตอบกลับแบบ
ปัจจุบันทันด่วน



ตัวอย่างผล
การตอบกลับ