

<input checked="" type="checkbox"/>	รอบ ๕ เดือน
<input type="checkbox"/>	รอบ ๑๑ เดือน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
กองวิศวกรรมการแพทย์
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของ
กองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. ระยะเวลาดำเนินการสำรวจ ธันวาคม 2565 - มกราคม 2566
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ตามแบบสอบถามที่กำหนด ตอนที่ 1 2 และ 3 แบบฟอร์มที่ 1)
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวนคน	ร้อยละ
1 ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1-12	24	8.727
2 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	12	4.364
3 ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	226	82.182
4 ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	13	4.727
รวม	275	100.000

1.2 ท่านติดต่อใช้บริการได้

กระบวนงานที่ขอรับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวนคน	ร้อยละ
1 กระบวนงานประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านสิ่งแวดล้อม,ด้านความปลอดภัย,ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านระบบสนับสนุนที่สำคัญ)	228	40.283
2 กระบวนงานส่งเสริมพัฒนาห้องปฏิบัติการ ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์	156	27.562
3 กระบวนงานให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมการแพทย์	110	19.435
4 กระบวนงานกำกับ การมี การใช้ระบบสื่อสารด้านวิศวกรรมการแพทย์		
4.1 ขออนุญาตขยายข่ายสื่อสาร การทำ-นำเข้า ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคมต่อ สำนักงาน กสทช.	37	6.537
4.2 บัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer)	30	5.300

กระบวนการงานที่ขอรับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		จำนวนคน	ร้อยละ
5	กระบวนการงานอื่น ๆ เช่น 1)การตรวจสอบสมรรถภาพ และประสิทธิภาพของระบบบำบัดน้ำเสียของโรงพยาบาล 2) การกำหนด TOR ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ 3) การกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะครุภัณฑ์ทางการแพทย์ร่วมรับครุภัณฑ์ทางการแพทย์	5	0.883
รวม		566	100

ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

ช่องทางการขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		จำนวนคน	ร้อยละ
1	ทางหนังสือราชการ	251	38.794
2	เข้ามาติดต่อโดยตรง ณ กองวิศวกรรมการแพทย์	55	8.501
3	ผ่านระบบออนไลน์ (Biz Portal, Citizen Portal ,Website, Line, E-mail, Facebook)	196	30.294
4	โทรศัพท์	145	22.411
รวม		647	100

จากตารางข้างต้นพบว่า

1.สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 82.182 เป็นผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1-12 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.727 เป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.727 และเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.364 ตามลำดับ

2.ท่านติดต่อใช้บริการใด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกระบวนการประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์(ด้านสิ่งแวดล้อม,ด้านความปลอดภัย,ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านระบบสนับสนุนที่สำคัญ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 40.283 กระบวนการส่งเสริมพัฒนาห้องปฏิบัติการ ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 27.562 กระบวนการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมการแพทย์ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 19.435 กระบวนการกำกับ การมี การใช้ระบบสื่อสารด้านวิศวกรรมการแพทย์ ในเรื่องขออนุญาตขยายข่าย การทำ-นำเข้า ซึ่งเครื่องวิฤคมนาคมต่อสำนักงาน กสทช. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 6.537 ในเรื่อง บัตรประจำตัว

ผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.300 และใน กระบวนการอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.883 ตามลำดับ

3. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ผ่านช่องทางหนังสือ ราชการ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 38.794 ผ่านระบบออนไลน์ (Biz Portal, Citizen Portal ,Website, Line, E-mail, Facebook) จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 30.294 ทางโทรศัพท์ 145 คน คิดเป็นร้อยละ 22.411 และเข้ามาติดต่อโดยตรง ณ กองวิศวกรรมการแพทย์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 8.501 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความพึงพอใจ										
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	371	496	206	21	6	4.10	81.91	0.80	มาก
	1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	96	121	52	5	1	4.11	82.25	0.79	มาก
	1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	96	123	49	5	2	4.11	82.25	0.81	มาก
	1.3 มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	94	121	53	6	1	4.09	81.89	0.80	มาก
	1.4 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย	85	131	52	5	2	4.06	81.24	0.80	มาก
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	287	492	283	27	11	3.92	78.49	0.84	มาก
	2.1 มีช่องทางการให้บริการ ที่ สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	88	133	49	4	1	4.10	82.04	0.76	มาก
	2.2 มีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยใน การให้บริการ เช่น การจองคิว ออนไลน์ การให้บริการช่องทาง แบบด่วนพิเศษ	62	116	85	8	4	3.81	76.29	0.86	มาก
	2.3 มีการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับ ความคิดเห็น ฯลฯ	60	116	87	9	3	3.80	76.07	0.85	มาก

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	2.4 มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Website, Line, Facebook ฯลฯ	77	127	62	6	3	3.98	79.56	0.83	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.	649	571	132	18	5	4.34	86.78	0.73	มากที่สุด
	3.1 มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	132	110	29	3	1	4.34	86.84	0.74	มากที่สุด
	3.2 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	130	111	29	4	1	4.33	86.55	0.75	มากที่สุด
	3.3 มีการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล และให้เกียรติ	134	112	24	4	1	4.36	87.20	0.73	มากที่สุด
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น	128	118	25	3	1	4.34	86.84	0.72	มากที่สุด
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	125	120	25	4	1	4.32	86.47	0.73	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	447	833	330	37	3	4.02	80.41	0.76	มาก
	4.1 มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	76	138	56	5	0	4.04	80.73	0.74	มาก
	4.2 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	69	146	54	5	1	4.01	80.15	0.74	มาก
	4.3 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	81	141	47	5	1	4.08	81.53	0.75	มาก
	4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	78	123	67	6	1	3.99	79.71	0.80	มาก

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุชา น้ำดื่ม สะอาด ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	68	132	64	11	0	3.93	78.69	0.80	มาก
	4.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	75	153	42	5	0	4.08	81.67	0.70	มาก
5	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการ ให้บริการ	93	135	40	5	2	4.13	82.69	0.78	มาก
สรุปผลรวม		1,847	2,527	991	108	27	4.10	82.03	0.79	มาก

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองวิศวกรรมการแพทย์ 4 กระบวนการ ได้แก่

- 1.กระบวนการประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านวิศวกรรมการแพทย์(ด้านสิ่งแวดล้อม,ด้านความปลอดภัย,ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านระบบสนับสนุนที่สำคัญ
- 2.กระบวนการส่งเสริมพัฒนาห้องปฏิบัติการ ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์
- 3.กระบวนการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมการแพทย์
- 4.กระบวนการกำกับ การมี การใช้ระบบสื่อสารด้านวิศวกรรมการแพทย์

4.1 ขออนุญาตขยายข่ายสื่อสาร การทำ-นำเข้า ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคมต่อ สำนักงาน กสทช

4.2 บัตรประจำตัวผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบสังเคราะห์ความถี่ (Synthesizer)

โดยประเมิน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.03 อยู่ในระดับมาก โดยผลประเมินด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.78 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 81.91 อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.49 ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.69 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ										
1	ได้รับบริการที่เสมอภาค	104	137	31	2	1	4.24	84.80	0.70	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	134	113	22	3	3	4.35	87.05	0.76	มากที่สุด
3	ได้รับบริการตามที่ต้องการ	115	122	35	2	1	4.27	85.31	0.73	มากที่สุด
4	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	95	137	40	2	1	4.17	83.49	0.72	มาก
5	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	111	135	26	3	0	4.29	85.75	0.68	มากที่สุด
สรุปผลรวม		559	644	154	12	6	4.26	85.28	0.72	มากที่สุด

จากตารางความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ผลการประเมินความเชื่อมั่นการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.28 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.05 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือได้รับบริการตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.31 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการที่ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.75 อยู่ในระดับมากที่สุด

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น					\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับพึง พอใจ และ เชื่อมั่น เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1	ผลประเมินความพึงพอใจ	1,847	2,527	991	108	27	4.10	82.03	0.79	มาก
2	ผลประเมินความเชื่อมั่น	559	644	154	12	6	4.26	85.28	0.72	มากที่สุด
สรุปภาพรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ		2,406	3,171	1,145	120	33	4.13	82.68	0.78	มาก

ผลสรุปภาพรวมการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงานกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2566 เท่ากับ ร้อยละ 82.68

ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

คำชมเชย

- 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ด้วยความเต็มใจ
- 2 เมื่อมีการขอคำแนะนำทางทีมได้ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีมาตลอด
- 3 มีความพึงพอใจจากการที่ได้รับบริการ
- 4 ได้รับความร่วมมือสนับสนุนทุกครั้งที่มีการติดต่อประสานงาน
- 5 ให้ความรู้ ชัดเจน เข้าใจง่ายมีประโยชน์สำหรับการนำไปใช้.
- 6 เจ้าหน้าที่ทุกแผนกที่ให้บริการมีความใส่ใจในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอนของการเข้ารับบริการ ประทับใจตั้งแต่แผนกรับเครื่องมือ ใส่ใจและอำนวยความสะดวกมาก
- 7 เมื่อขอความเห็น และขอเอกสารเป็นหนังสือ จะได้รับการตอบกลับมาอย่างดีมาก
- 8 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในสิ่งที่สงสัยและเครื่องมือที่ช่างตรวจพบปัญหาได้ดี มีการแก้ไขปัญหาหน้างานได้เป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง
- 9 เป็นที่ปรึกษาด้านเครื่องมือแพทย์ ที่ดี
- 10 มีการบริการแบบมืออาชีพ ให้คำปรึกษาและบริการดีมาก
- 11 มีความพึงพอใจในการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์
 - 1) สอบเทียบเครื่องมือแพทย์
 - 2) ให้คำปรึกษาด้านต่างๆ
 - 3) สนับสนุนแบบฟอร์มมาตรฐาน ให้ประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

- 1 อยากให้จัดอบรมเครื่องปั่นไฟสำรองแบบเจาะลึกด้านเทคนิค
- 2 การถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวิศวกรรมต่างๆและวิศวกรรมการแพทย์สู่ผู้ขอรับบริการยังมีน้อยมาก เนื่องจากทุกวันนี้ผู้ที่มีประสบการณ์เฉพาะด้านจริงๆของกอง วศ. ได้เกษียณไปหมดแล้ว เช่น อ.สาธิต อ.ชาวลิต และอีกหลายท่าน ทำให้กองวิศวกรรมการแพทย์ ณ ปัจจุบัน มีตำแหน่งทางด้านวิชาการต่างๆ ยังอยู่ครบตามเดิมแต่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องเฉพาะทางไม่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้ดีเหมือนเมื่อก่อน
- 3 ควรมีการสอบเทียบให้ครอบคลุมทุกเครื่องมือในโรงพยาบาลที่สอบเทียบได้
- 4 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการให้มากกว่านี้ ว่าให้บริการอะไรบ้าง
- 5 เพิ่มความสะดวก สถานที่จอดรถบุคคลภายนอก
- 6 เบอร์โทรศัพท์ติดต่ออยาก ควรเพิ่มช่องทางอื่นๆ
- 7 ควรมี www.-ที่สามารถ download คู่มือ แนวทาง มาตรฐานต่างๆ ได้ผ่านช่องทางของกอง
- 8 ในการนัดหมาย วันนัดควรชัดเจน และนัดหมายล่วงหน้า

- 9 การเพิ่มพูนทักษะในงานช่างยังไม่มีโครงการรองรับ เช่นการฝึกอบรมในเชิงปฏิบัติเบื้องต้นของเครื่องมือแพทย์ เครื่องมือทางทันตกรรม สำหรับช่างรุ่นใหม่ที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมทางการแพทยเลย ซึ่งมี จำนวนหนึ่ง และจำเป็นสำหรับโรงพยาบาลขนาดเล็ก เพื่อให้มีทักษะทางการแก้ปัญหาทางด้านเครื่องมือแพทย์ต่อไป
- 10 ขอช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายในการสอบเทียบ
- 11 อยากได้รับคำแนะนำในการตรวจประเมินด้านระบบวิทยุสื่อสาร เนื่องจากทางโรงพยาบาลยังไม่เคยได้รับการตรวจประเมิน หรือคำแนะนำจากทางกองวิศวกรรมการแพทย์
- 12 ขอความชัดเจนและตารางการเปรียบเทียบค่าบริการสอบเทียบกับภาคอื่น ๆ ราคาแตกต่างกัน ชัดเจน และราคาสูงมากเมื่อเทียบกับเอกชน
- 13 การให้บริการนอกสถานที่เป็นเรื่องที่ดี เพราะโรงพยาบาลมีการกักดูแลผู้ป่วย ควรรับดำเนินการนอกสถานที่ต่อไป และถ้ามีค่าใช้จ่ายขอให้เป็นราคารัฐบาล

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ หรือไม่อย่างไร

- 1 นโยบายการเก็บเงินค่าสอบเทียบเครื่องมือมาสเตอร์ ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบก่อน
- 2 ควรมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้รวดเร็วและชัดเจนมากกว่านี้
- 3 ขอแนะนำว่าควรสอบเทียบให้เร็ว เพราะทางพื้นที่ต้องนำเครื่องมือกลับไปปฏิบัติงานเพราะถ้า นานจะ ทำให้การทำงานของพื้นที่ไม่สะดวก
- 4 ไม่พอใจในด้านการสอบเทียบเครื่องมือ และประเมินวิศวกรรมปลอดภัย
- 5 การรายงานผล สรุปผล ค่อนข้างช้า
- 6 ไม่พอใจเรื่องการเก็บค่าบริการในการสอบเทียบ ซึ่งราคาค่อนข้างแพงมาก
- 7 เรื่องการจัดสรรงบประมาณในการทำโครงการบริการของกองวิศวกรรมการแพทย์ หรือของเขต เช่น โครงการให้บริการการสอบเทียบเครื่องมือ การตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย ต้องใช้งบประมาณของ รพ. ที่เขตรับผิดชอบให้บริการอยู่
- 8 อยากให้กลับมาสู่ระบบสนับสนุนงานสอบเทียบจากกองวิศวกรรมการแพทย์ เช่นเคย
- 10 การคิดราคาค่าบริการสูงเทียบเท่าบริษัทเอกชน เช่น การสอบเทียบเครื่องมือทำให้ รพ.เข้าถึงไม่ได้ ไม่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาที่พึงต้องมี
- 11 ขอให้อบรมโปรแกรม hs4 ก่อนประเมิน

ปัญหาในการใช้บริการ

- 1 มีความล่าช้า รอนาน
- 2 อัตราค่าสอบเทียบของกองฯแพง กว่า สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น จะทำให้ลูกค้าย้ายค่ายไปทำที่อื่น
- 3 ปัญหา คือ การให้บริการความรู้ด้านวิศวกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องของกองวิศวกรรมกาแพทย์ช่วงสอง-สามปีที่ผ่านมายังด้อยมากๆ
- 4 บริการสอบเทียบไม่ครบทุกเครื่องมือ

- 5 ปัญหาการสอบเทียบที่โรงพยาบาลต้องให้จ่ายเงินค่าสอบเทียบจำนวนมาก เพื่อใช้บริการ โรงพยาบาลที่มีเงินมากก็จะไปใช้ บริการของเอกชน
- 6 การสอบเทียบไม่สามารถทำได้ครบทุกประเภทของเครื่องมือ ที่มีใช้ใน โรงพยาบาล อาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยในกรณีที่ต้องใช้เครื่องมือที่ไม่ได้รับการสอบเทียบ
- 10 ปัญหา ระยะเวลาในการลงมาปฏิบัติงานการสอบเทียบ onsite น้อย ทำให้ไม่สามารถสอบเทียบเครื่องมือได้ครบ 100 %
- 11 ปัญหาเกี่ยวกับส่วนของค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บเป็นรายการ ซึ่งแต่เดิมเป็นแบบเหมาหรือทาง โรงพยาบาลจ่ายในส่วนจองค่าที่พัก, เบี้ยเลี้ยง, และค่าเดินทาง แต่ในช่วงปีที่ผ่านมาการสนับสนุนของทางและระเบียบการใช้ บริการเปลี่ยนไปจากเดิม

3. แนวทางการพัฒนางานต่อไป รอบ 11 เดือน

จากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นกระบวนงานกองวิศวกรรมการแพทย์ ได้รับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และเพื่อให้เกิดการพัฒนางานของกองวิศวกรรมการแพทย์ ในรอบ 11 เดือน ได้รับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระดับที่มากขึ้นกว่าเดิม พร้อมทั้งความไม่พอใจ ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆ ของการใช้บริการ จึงได้กำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนางานกองวิศวกรรมการแพทย์ ดังนี้

- 1) ปรับปรุงกระบวนการให้บริการการทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์ ให้เกิดความรวดเร็วขึ้น ด้วยการลดขั้นตอนกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็น
- 2) สร้างความชัดเจน ในการกำหนดอัตราค่าบริการการสอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์ ด้วยวิธีการที่ครอบคลุมของเครือข่ายทุกภาคส่วน และประกาศอัตราค่าบริการฯ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
- 3) ให้องค์ความรู้ด้านวิศวกรรมการแพทย์ แก่ผู้รับบริการ ด้วยการจัดอบรมในหลักสูตรด้านวิศวกรรมการแพทย์
