

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ (SatSurvey V2)

ประจำปีงบประมาณ 2564 วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาล

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ เป้าหมาย ร้อยละ 85

ผลการดำเนินงาน

| หน่วยงาน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ | ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ 2564 | | |
|---|-----------------------------|------------|-----------------------|
| | ความพึงพอใจ | ความผูกพัน | จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน |
| กระบวนการผู้ป่วยนอก | 96.77% | 93.80% | 1,338 ราย |
| กระบวนการผู้ป่วยใน | 99.61% | 98.65% | 593 ราย |

แนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล

1. ประเมินผ่าน QR Code ทางสมาร์ทโฟน
2. กรณีไม่มีทางสมาร์ทโฟน ตอบผ่านช่องทางแบบประเมินที่ผู้รับผิดชอบจัดเตรียมไว้ให้ จากนั้นนำไปบันทึกข้อมูลเข้าระบบต่อไป

แนวทางการประเมินผล

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดสามารถเข้าดูผลการประเมิน และนำผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งด้าน ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม มาวิเคราะห์ หาสาเหตุ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข โดยสื่อสารร่วมกันในที่ประชุม หน่วยงานทุกเดือนเพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กลยุทธ์ในการให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ

1. ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล วิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง QR Code หรือแบบ ประเมินที่เตรียมไว้ให้กรณีผู้รับบริการไม่มีโทรศัพท์
2. กรณีผู้ป่วยนอก สามารถประเมินได้ทุกรายที่มาใช้บริการในวันนั้นๆ และมีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ กรณีผู้ป่วยในประเมินเมื่อจำหน่ายทุกรายทั้งผู้ป่วยหรือญาติ
3. มอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการบันทึกข้อมูลในระบบการประเมินความพึงพอใจของกรมสุขภาพจิต
4. นำข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม เข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล คณะกรรมการบริหาร กลุ่มภารกิจโรงพยาบาล เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาแนวทางตอบสนองผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุด
5. ส่งเสริมให้ทุกหอผู้ป่วย จัดให้มีช่องทางการตอบกลับผู้รับบริการในประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะ ทั้งการจัดกลุ่มประชุมปรึกษาของผู้ป่วยภายในหอผู้ป่วย จัดบอร์ดสื่อสารการปรับปรุงพัฒนา ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม

- สรุปประเด็นสำคัญผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
 - โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
 - กระบวนการผู้ป่วยนอก

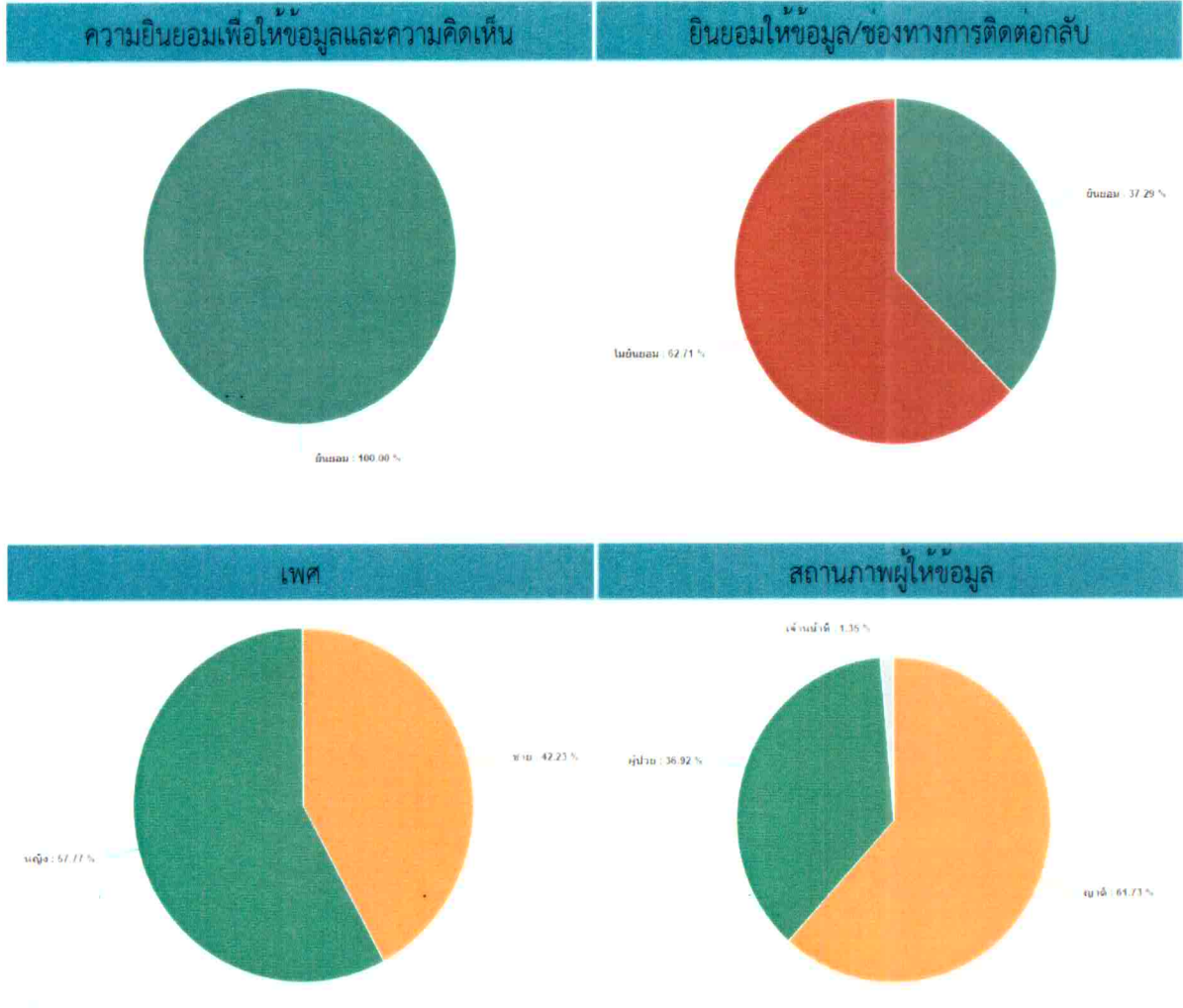
| ข้อเสนอแนะ | แนวทางแก้ไข |
|---|---|
| พื้นที่ไม่เอื้ออำนวย พื้นที่สำหรับการนั่งรอ้น้อยมาก | <p>สร้างที่นั่งสำหรับผู้รับบริการที่นั่งรอรับบริการ จำนวน 4 เต็มที่ เต็มที่ที่ 1-3 สำหรับผู้รับบริการทั่วไป</p> <p>เต็มที่ที่ 4 สำหรับผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง หรือ PUI ทำให้มีที่นั่งสำหรับผู้รับบริการเพียงพอ ลดการแออัดในช่วงสถานการณ์ COVID</p> |
| ที่จอดรถไม่เพียงพอ | <p>เนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ระหว่างการก่อสร้างตึก OPD ใหม่ ทำให้พื้นที่เดิมในการจอดรถของผู้รับบริการไม่เพียงพอ</p> <p>ได้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีการจัดหาสถานที่ที่จอดรถเพิ่มขึ้น ทำให้มีที่จอดรถเพียงพอ</p> |
| พฤติกรรมบริการพูดจาไม่เหมาะสม พูดไม่เพราะ | <p>ประสานหัวหน้างานผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำ ปรับด้านพฤติกรรมบริการที่บกพร่อง และวางแผนจัดอบรมการปรับด้านพฤติกรรมบริการที่ดี จำนวน 2 รุ่น ในปีงบประมาณ 2565 เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ดีเหมาะสม</p> |

กระบวนการงานผู้ป่วยใน

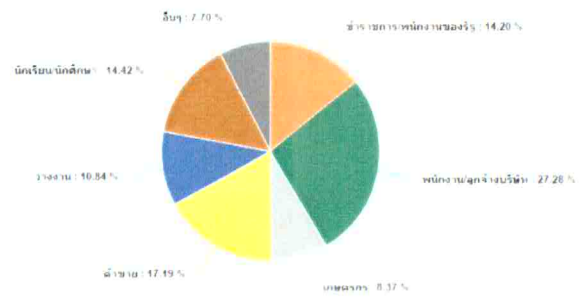
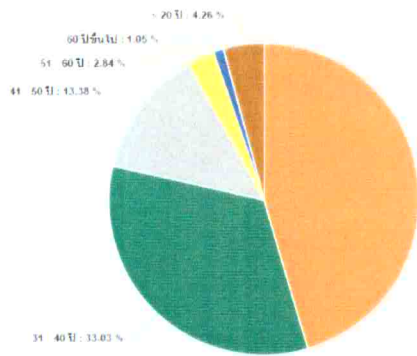
| ข้อเสนอแนะ | แนวทางแก้ไข |
|------------------------------------|---|
| ความสะอาดห้องน้ำของผู้ป่วย | มีการแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารกลุ่มภารกิจโรงพยาบาล ทุกเดือนเพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง |
| การจัดให้มีการเยี่ยมญาติช่วง COVID | การจัดให้มีการเยี่ยมญาติผ่าน Application line ทำให้ญาติและผู้ป่วยพึงพอใจ ลดความเครียดในผู้ป่วยขณะอยู่รักษา |

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ตั้งแต่วันที่ 01 ต.ค. 2563 ถึง 30 ก.ย. 2564 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 1338 ราย

ส่วนที่ 1 การให้ความยินยอมในการให้ข้อมูล



อายุ **อาชีพ**



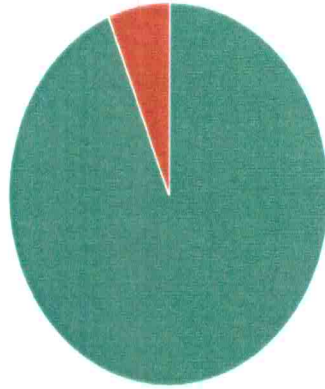
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ **ร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการ**



ความผูกพัน

ไม่ผูกพัน : 6.20 %



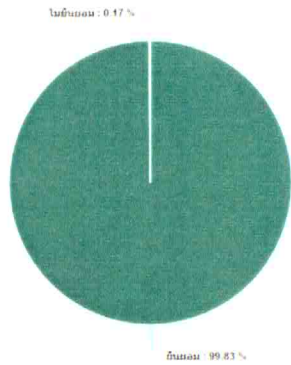
ผูกพัน : 93.80 %

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

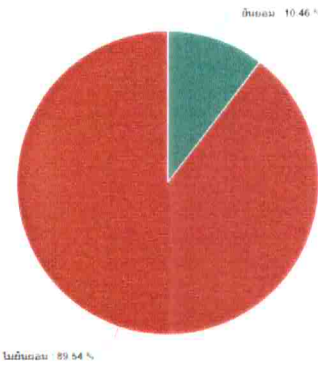
ตั้งแต่วันที่ 01 ต.ค. 2563 ถึง 30 ก.ย. 2564 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 593 ราย

ส่วนที่ 1 การให้ความยินยอมในการให้ข้อมูล

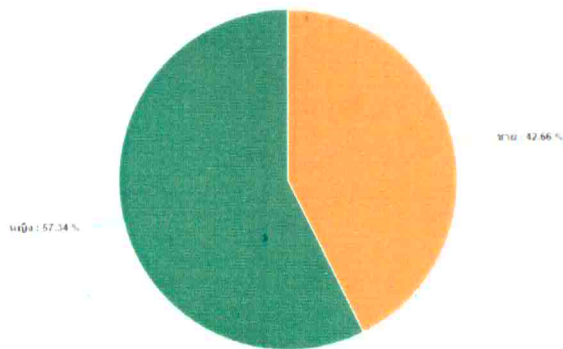
ความยินยอมเพื่อให้ข้อมูลและความคิดเห็น



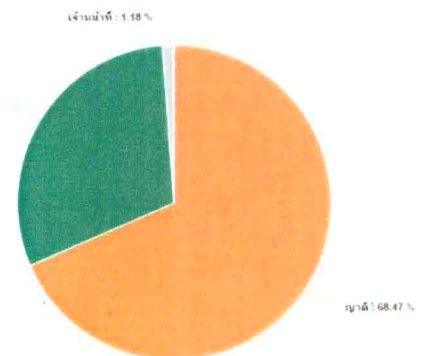
ยินยอมให้ข้อมูล/ช่องทางการติดต่อกลับ



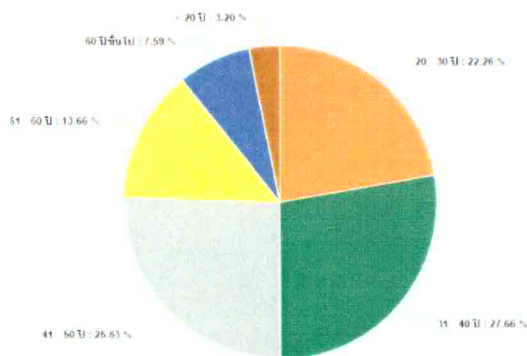
เพศ



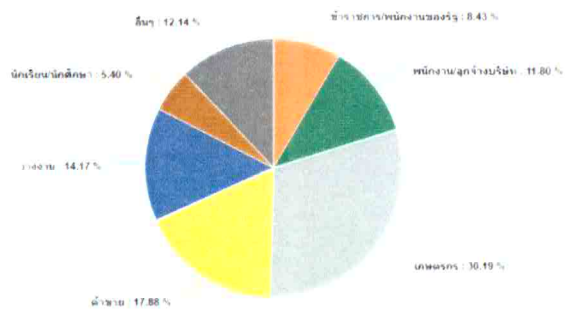
สถานภาพผู้ให้ข้อมูล



อายุ



อาชีพ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

