

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ (SatSurvey V3)

ประจำปีงบประมาณ 2566 วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566

การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาล

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ เป้าหมาย ร้อยละ 90

ผลการดำเนินงาน

หน่วยงาน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ 2566		
	ความพึงพอใจ	ความผูกพัน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน
กระบวนการผู้ป่วยนอก	90.86%	92.13%	572 ราย
กระบวนการผู้ป่วยใน	98.89%	93.72%	541 ราย

แนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล

1. ประเมินผ่าน QR Code ทางสมาร์ทโฟน
2. กรณีไม่มีทางสมาร์ทโฟน ตอบผ่านช่องทางแบบประเมินที่ผู้รับผิดชอบจัดเตรียมไว้ให้ จากนั้นนำไปบันทึกข้อมูลเข้าระบบต่อไป

แนวทางการประเมินผล

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดสามารถเข้าดูผลการประเมิน และนำผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งด้านข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม มาวิเคราะห์ หาสาเหตุ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข โดยสื่อสารร่วมกันในที่ประชุม หน่วยงานทุกเดือนเพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กลยุทธ์ในการให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ

1. ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล วิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง QR Code หรือแบบประเมินที่เตรียมไว้ให้กรณีผู้รับบริการไม่มีโทรศัพท์
2. กรณีผู้ป่วยนอก สามารถประเมินได้ทุกรายที่มาใช้บริการในวันนั้นๆ และมีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ กรณีผู้ป่วยในประเมินเมื่อจำหน่ายทุกรายทั้งผู้ป่วยหรือญาติ
3. มอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการบันทึกข้อมูลในระบบการประเมินความพึงพอใจของกรมสุขภาพจิต
4. นำข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม เข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล คณะกรรมการบริหารกลุ่มภารกิจโรงพยาบาล เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาแนวทางตอบสนองผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
5. ส่งเสริมให้ทุกหอผู้ป่วย จัดให้มีช่องทางการตอบกลับผู้รับบริการในประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะ ทั้งการจัดกลุ่มประชุมปรึกษาของผู้ป่วยภายในหอผู้ป่วย จัดบอร์ดสื่อสารการปรับปรุงพัฒนาข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อภารกิจบริการ ผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ตั้งแต่วันที่ 01 ต.ค. 2565 ถึง 30 ก.ย. 2566
จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 572 ราย

ส่วนที่ 1 การให้ความยินยอมในการใช้ข้อมูล

ความยินยอมเพื่อใช้ข้อมูลและความคิดเห็นของท่าน	จำนวน	ร้อยละ
ยินยอม	572	100
ไม่ยินยอม	0	0
รวม	572	100

2. ท่านยินยอมให้ข้อมูล/ช่องทางติดต่อกลับ เพื่อแจ้งข้อมูลการรับแจ้งปัญหาการใช้งานบริการหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ยินยอม	366	63.99
ไม่ยินยอม	206	36.01
รวม	572	100

3. สถานภาพที่ใช้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ญาติ	300	52.45
ผู้ป่วย	268	46.85
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/เอกชน	4	0.7
รวม	572	100

4. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	213	37.24
หญิง	359	62.76
รวม	572	100

5. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
< 20 ปี	18	3.15
20 - 30 ปี	130	22.73
31 - 40 ปี	132	23.08
41 - 50 ปี	139	24.3
51 - 60 ปี	119	20.8
60 ปีขึ้นไป	34	5.94
รวม	572	100

6. อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	91	15.91
2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	95	16.61
3. เกษตรกร	131	22.9
4. ศาสนิก	83	14.51
5. ว่างงาน	87	15.21
6. นักเขียน/นักศึกษ	32	5.59
7. อื่นๆ	53	9.27
รวม	572	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

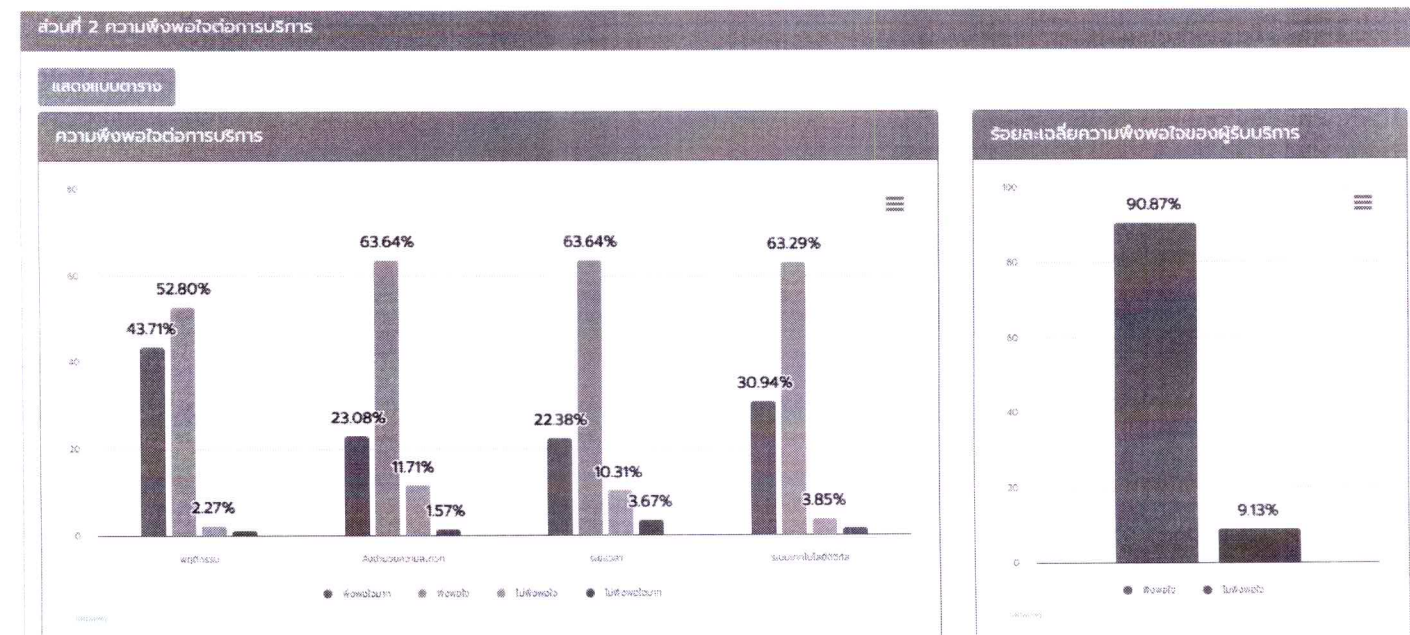
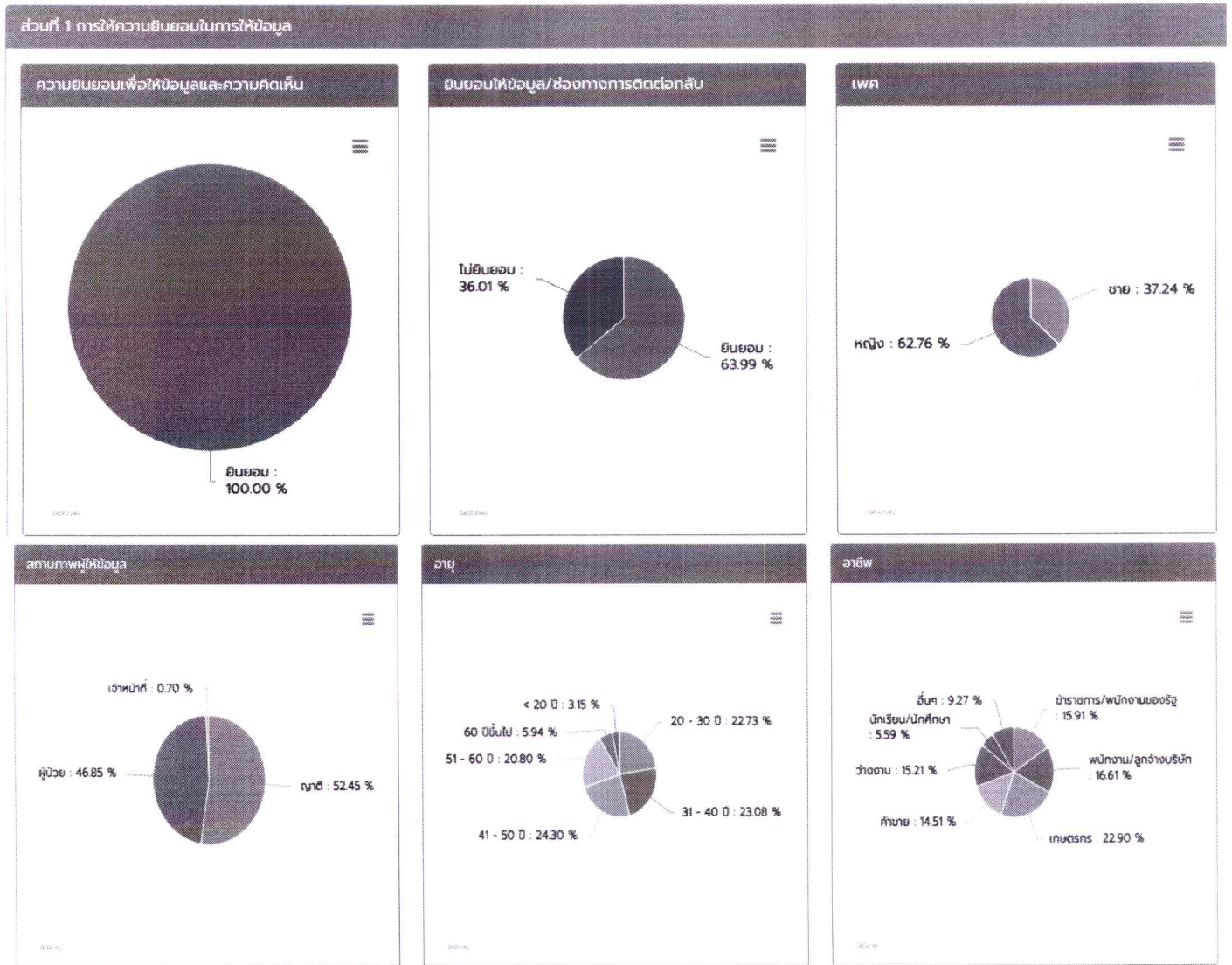
ประเด็น/ส่วน	จำนวน / ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวมความพึงพอใจ (2+1)
		พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจ 3	ไม่พึงพอใจมาก 2	ไม่พึงพอใจ น้อย 1	รวมความพึงพอใจ (4+3)	
1. ระยะเวลาการรับบริการที่โรงพยาบาล	จำนวน	250	302	13	7		
	ร้อยละ	43.71	52.8	2.27	1.22		3.5
2. พฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาล	จำนวน	132	364	67	9		
	ร้อยละ	23.08	63.64	11.71	1.57		13.29
3. สิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ภัตตาคาร)	จำนวน	128	364	59	21		
	ร้อยละ	22.38	63.64	10.31	3.67		13.99
4. การให้บริการของแพทย์/บุคลากร (เช่น ระยะเวลาในการนัดหมาย/ตรวจรักษา)	จำนวน	177	362	22	11		
	ร้อยละ	30.94	63.29	3.85	1.92		5.77
ร้อยละเฉลี่ยของบริการที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการบริการ		30.03	60.84	7.04	2.1		9.14

4. ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลนี้หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	527	92.13
ไม่แนะนำ	45	7.87
รวม	572	100

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ (ผู้ป่วยนอก)

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 572 ราย

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2565 ถึงวันที่ 30 ก.ย. 2566



สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ส่วนใน
โรงพยาบาลสุวเขตขอนแก่นนครินทร์

ตั้งแต่วันที่ 01 ส.ค. 2565 ถึง 30 ก.ย. 2566

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 541 ราย

ส่วนที่ 1 การให้ความนิยมในการใช้บริการ

1. ความนิยมเมื่อใช้บริการ	จำนวน	Total Percent
ดีมาก	541	100
ไม่ดีมาก	0	0
รวม	541	100

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน	จำนวน	Total Percent
ดีมาก	415	76.71
ไม่ดีมาก	126	23.29
รวม	541	100

3. สถานภาพในปัจจุบัน	จำนวน	Total Percent
ถูก	486	89.83
ไม่ถูก	47	8.69
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/เอกชน	8	1.48
รวม	541	100

4. เพศ	จำนวน	Total Percent
ชาย	182	33.64
หญิง	359	66.36
รวม	541	100

5. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
< 20 ปี	3	0.55
20 - 30 ปี	53	9.8
31 - 40 ปี	83	15.34
41 - 50 ปี	158	29.21
51 - 60 ปี	154	28.47
60 ปีขึ้นไป	90	16.64
รวม	541	100

6. อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	51	9.43
2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	66	12.2
3. เกษตรกร	233	43.07
4. ค้าขาย	77	14.23
5. ว่างงาน	54	9.98
6. นักศึกษา/นักศึกษา	9	1.66
7. อื่นๆ	51	9.43
รวม	541	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

ประเด็น/ส่วน	จำนวน / ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่พึงพอใจ พอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก	รวมความพึง พอใจ (4+3)	รวมความไม่พึง พอใจ (2+1)		
		พึงพอใจ มาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พึงพอใจ พอใจ						
1. กิจกรรมการให้บริการที่โรงพยาบาลสุวเขต	จำนวน	392	145	2	2	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ		
	ร้อยละ	72.46	26.8	0.37	0.37					99.26	0.74
	จำนวน	387	149	3	2					99.08	0.92
	ร้อยละ	71.53	27.54	0.55	0.37					98.34	1.66
2. พฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาล	จำนวน	317	215	8	1	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ		
	ร้อยละ	58.6	39.74	1.48	0.18					98.89	1.11
	จำนวน	67.53	31.36	0.8	0.31					98.89	1.11
	ร้อยละ	12.48	58.04	1.16	0.31					98.89	1.11
3. สิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ห้องนำอาหาร เสื้อผ้า เครื่องนอน สถานที่ญาติเยี่ยม ฯลฯ)	จำนวน	507	34	0	0	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ		
	ร้อยละ	93.72	6.28	0	0					98.89	1.11
	จำนวน	541	34	0	0					98.89	1.11
	ร้อยละ	100	6.28	0	0					98.89	1.11

4. ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลสุวเขตหรือไม่	จำนวน	Total Percent
แนะนำ	507	93.72
ไม่แนะนำ	34	6.28
รวม	541	100

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ (ผู้ป่วยใน)

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 541 ราย

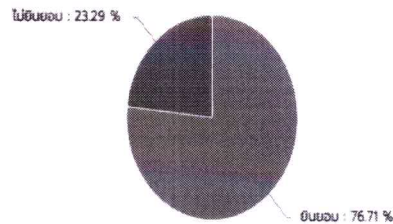
ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2565 ถึงวันที่ 30 ก.ย. 2566

ส่วนที่ 1 การให้ความยินยอมในการให้ข้อมูล

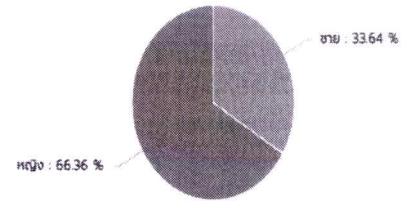
ความยินยอมเพื่อให้ข้อมูลและความคิดเห็น



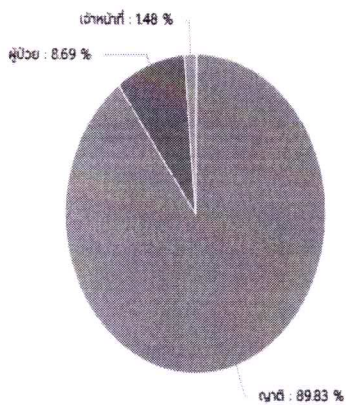
ยินยอมให้ข้อมูล/ช่องทางการติดต่อกลับ



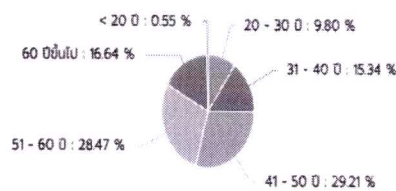
เพศ



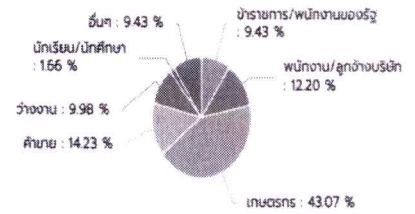
สถานภาพผู้ให้ข้อมูล



อายุ



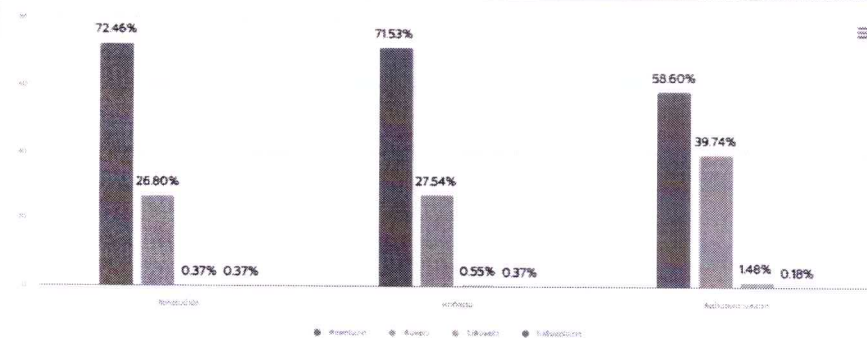
อาชีพ



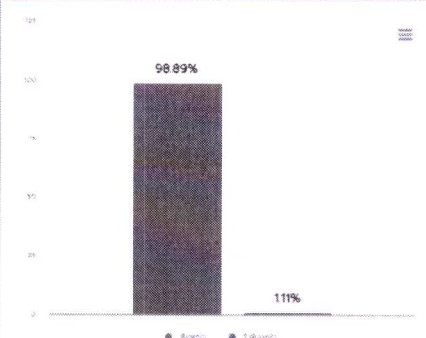
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

แสดงบนตาราง

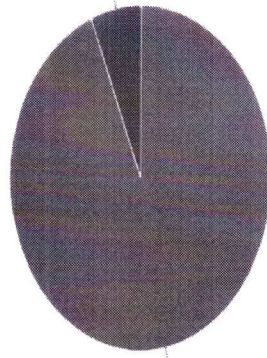
ความพึงพอใจต่อการบริการ



ร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ไม่เหมาะสม : 6.28 %



เหมาะสม : 93.72 %

