

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ (SatSurvey V2)
ประจำปีงบประมาณ 2565 วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาล

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ เป้าหมาย ร้อยละ 85

ผลการดำเนินงาน

หน่วยงาน	ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ 2565		
	ความพึงพอใจ	ความผูกพัน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์			
กระบวนงานผู้ป่วยนอก	97.81%	93.02%	1,290 ราย
กระบวนงานผู้ป่วยใน	99.77%	95.86%	870 ราย

แนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล

1. ประเมินผ่าน QR Code ทางสมาร์ทโฟน
2. กรณีไม่มีทางสมาร์ทโฟน ตอบผ่านช่องทางแบบประเมินที่ผู้รับผิดชอบจัดเตรียมไว้ให้ จากนั้นนำไปบันทึกข้อมูลเข้าระบบต่อไป

แนวทางการประเมินผล

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดสามารถเข้าดูผลการประเมิน และนำผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งด้านข้อเสนอแนะ ข้อชื่นชม มาวิเคราะห์ หาสาเหตุ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข โดยสื่อสารร่วมกันในที่ประชุม หน่วยงานทุกเดือนเพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กลยุทธ์ในการให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ

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

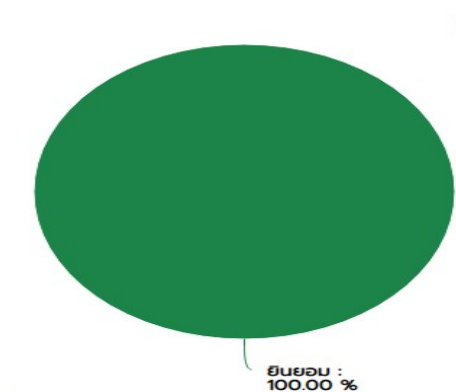
สรุปประเด็นสำคัญผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
กระบวนการงานผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ	แนวทางแก้ไข
ควรจัดหาที่จอดรถให้มากขึ้น	จัดระเบียบ กำหนดจุดจอดรถเพิ่มขึ้น
อยากให้มีการเยี่ยมญาติแบบโทรถามทางไลน์ได้กับคนไข้	เปิดช่องทางให้ญาติเยี่ยมทางไลน์ได้
อยากให้รับไว้รักษานานๆ	ให้ข้อมูลการอยู่รักษา แต่หากผู้ป่วยอาการทางจิตยังไม่ทุเลา ก็ให้ผู้ป่วยอยู่รักษาต่อ
อยากให้เสื้อผ้าสะอาดกว่านี้ (ไม่มีกลิ่นอับ)	ประสานกับงานซักฟอกของโรงพยาบาลตรวจสอบความสะอาดเสื้อผ้าก่อนส่งกลับห่อผู้ป่วย
ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดอยู่ตลอดเวลา	ควบคุมกำกับแม่บ้านในการดูแลความสะอาด

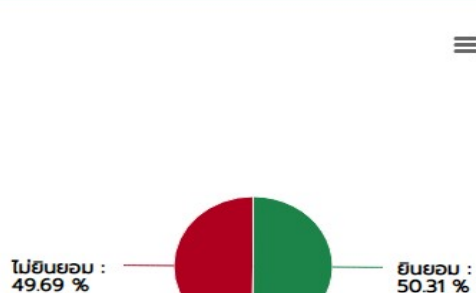
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1290 ราย

ส่วนที่ 1 การให้ความยินยอมในการให้ข้อมูล

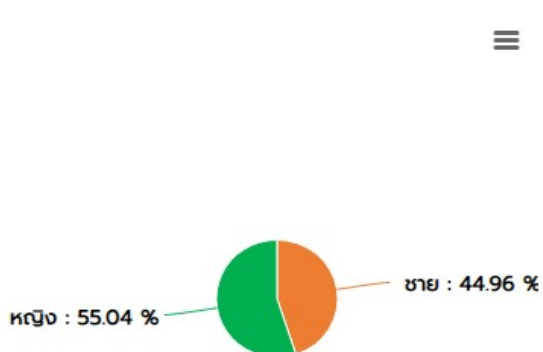
ความยินยอมเพื่อให้ข้อมูลและความคิดเห็น



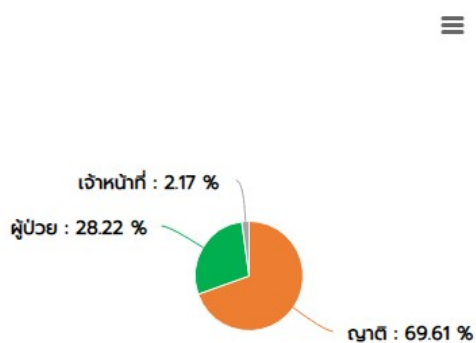
ยินยอมให้ข้อมูล/ช่องทางติดต่อกลับ



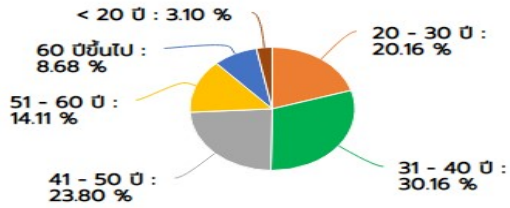
เพศ



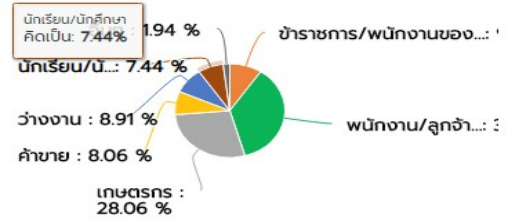
สถานภาพผู้ให้ข้อมูล



อายุ

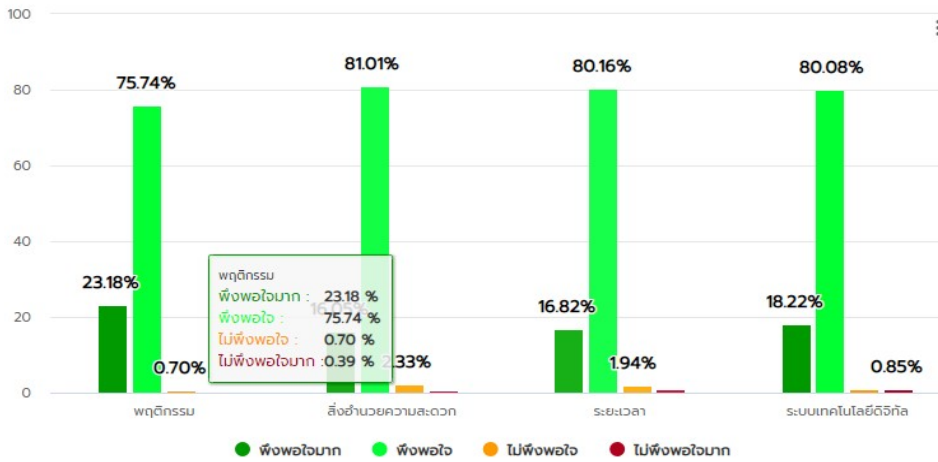


อาชีพ

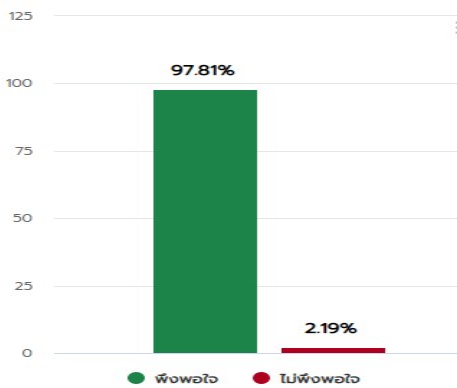


ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

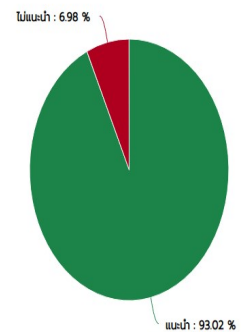
ความพึงพอใจต่อการบริการ



ร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ



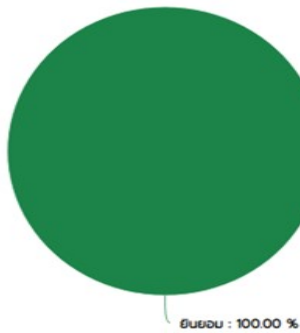
ความผูกพัน



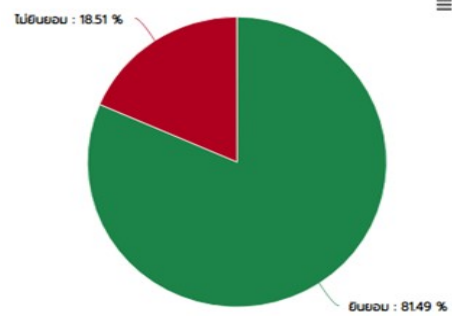
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 870 ราย

ส่วนที่ 1 การให้ความยินยอมในการให้ข้อมูล

ความยินยอมเพื่อให้อุปกรณ์และความคิดเห็น



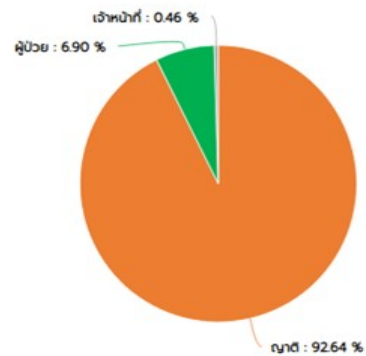
ยินยอมให้อุปกรณ์/ช่องทางติดต่อกลับ



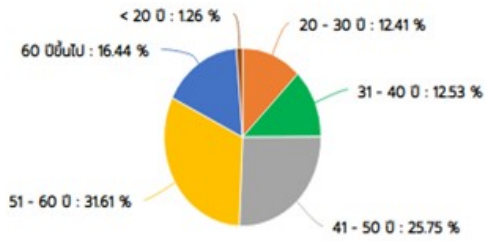
เพศ



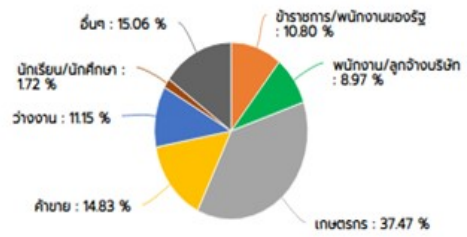
สถานะภาพผู้ให้อุปกรณ์



อายุ

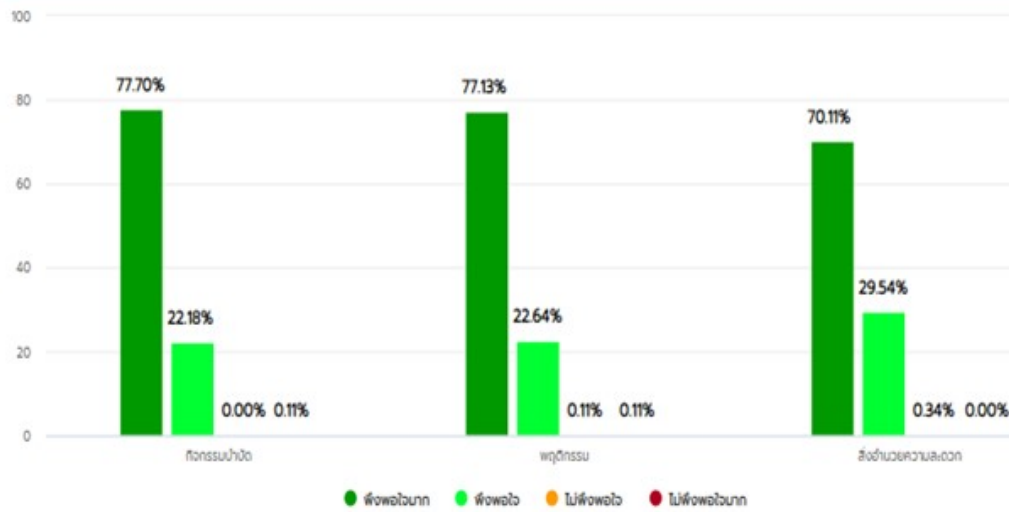


อาชีพ

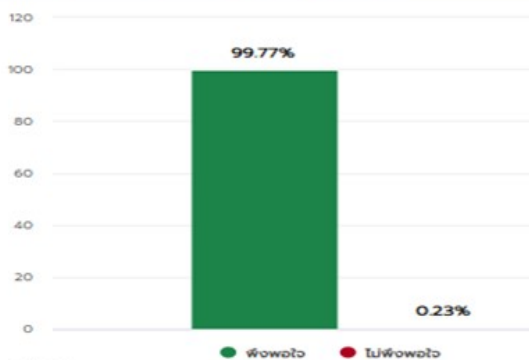


ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ



ร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ความผูกพัน

