

HM.๓.๑ ความพึงพอใจและความมั่นใจของผู้รับบริการและประชาชน (ต่อ)

โรงพยาบาลมีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและมีการนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการตามคำแนะนำผู้รับบริการ (ดังตัวอย่างเอกสารแนบ)

ตัวอย่าง..ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ(กลุ่มผู้ใช้บริการ) ประจำปีงบประมาณ 2568

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลภูเพียง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก (เป้าหมายมากกว่าร้อยละ 80)	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. ความสะดวกในการติดต่อและเข้ารับบริการ	96
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	94
3. สถานที่เจาะเลือดเหมาะสม สะอาด เป็นสัดส่วน	97
4. ความถูกต้องของการติดป้ายชื่อ / การดูแลตัวอย่างเลือด	99
5. ความสุภาพ อธิบาย และทำให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	98
6. มีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการห้องปฏิบัติการ	99
7. ความพึงพอใจต่อทักษะของเจ้าหน้าที่ในการเจาะเลือด (เช่น เจาะครั้งเดียวได้)	96
8. ท่านได้รับบริการตามลำดับคิว	98
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	95
10. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	97

สรุปผลการประเมิน

ประเด็น คะแนนประเมินสูงกว่าเป้าหมาย (>ร้อยละ80) ทุกข้อของการประเมิน

ต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94

สาเหตุ เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น ทำให้นักผู้ป่วยมาจำนวนมาก ซึ่งทำให้มีการรอกอยนานขึ้น และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

แก้ไขปัญหา ทำแผนขอเจ้าหน้าที่เพิ่ม และพยายามวางแผนการบริการให้กระชับ รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการอย่างทั่วถึง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ(กลุ่มเจ้าหน้าที่) ประจำปีงบประมาณ 2568
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลภูเพียง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก (เป้าหมายมากกว่าร้อยละ 80)	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. ความสะดวกในการส่งตรวจ/ขอรับบริการจากห้องเจาะเลือด	98
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเจาะเลือดแก่ผู้ป่วย	97
3. ความถูกต้องของการระบุและเก็บสิ่งส่งตรวจ	99
4. ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลและการส่งต่อสิ่งส่งตรวจ	97
5. ความสุภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด	97
6. ความร่วมมือและการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือดกับบุคลากรสหวิชาชีพ	96
7. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความปลอดภัยของพื้นที่ให้บริการ	89
8. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือการแก้ไขปัญหา	93
9. การรายงานผลการตรวจที่ถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	95
10. ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	96

สรุปผลการประเมิน

- ประเด็น** คะแนนประเมินสูงกว่าเป้าหมาย (>ร้อยละ80) ทุกข้อของการประเมิน
ต่ำสุดคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความปลอดภัยของพื้นที่ให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 89
- สาเหตุ** เนื่องจากปริมาณงานมากขึ้น เปิดทดสอบมากขึ้นตามความต้องการของผู้มารับบริการ แต่
ห้องเท่าเดิม ทำให้พื้นที่มีความคับแคบและมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- แก้ไขปัญหา** ทำแผนขอขยายห้องเพิ่ม แต่เนื่องจากงบประมาณที่มี และแผนที่ส่งไปจังหวัดไม่ได้รับการ
อนุมัติ จึงทำให้ไม่สามารถต่อเติมได้ ต้องรอมิผู้บริจาศสร้างอาคาร