



EB
16 (5)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาย้ายสน อำเภอย้ายสน จังหวัดพัทลุง งานยุทธศาสตร์ โทร. ๐ ๗๔๖๙ ๑๐๓๑

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๑๒/๒/๐๓

วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง การประชาสัมพันธ์การปรับปรุงการบริการจากข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจประจำเดือน
มกราคม ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาย้ายสน

ด้วยศูนย์คุณภาพได้จัดทำวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓
เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ศูนย์คุณภาพขอประชาสัมพันธ์การปรับปรุงการบริการจากข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจ
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ โดยการติดบอร์ดสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปแล้ว ตาม
เอกสารที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจามรี ไตรจันทร์)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าศูนย์คุณภาพ

-ทราบ

-ปิดประกาศ

(นางสาวอภิญญา เพ็ชรศรี)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าพะยอม รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาย้ายสน

รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก ประจำเดือน มกราคม 2563

จำนวนผู้รับบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 8,310 ราย

รายละเอียด	จำนวน แบบสอบถาม	1.กระบวนการ	2.เจ้าหน้าที่หรือ บุคลากร	3.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.คุณภาพการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ 4 ด้าน	ข้อชื่นชม
1.ภาพรวม รพ.	135	89.2	91.85	88.52	91.80	90.35	-
2.งานแพทย์แผนไทย	10	96.4	93.2	94.3	99.3	95.82	-
3.งานกายภาพ (online 1)	11	89.1	97.5	90.3	98.2	93.76	-เป็นกันเอง
4.งานผู้ป่วยนอก	50	87.6	89.9	86.7	89.6	88.45	-บริการดี ประทับใจค่ะ -รวดเร็ว เป็นกันเอง อุปกรณ์ทันสมัย
5.งานคลินิกเรื้อรัง	10	86	89.2	85.67	87.3	87.05	-ให้บริการรวดเร็ว

รายละเอียด	จำนวนแบบสอบถาม	1.กระบวนการ	2.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	3.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ 4 ด้าน	ข้อชื่นชม
6.งานส่งเสริม	- (online 12)	90.67	95.61	92.22	93.33	92.97	-บริการดี -บริการดี พุดจาสุภาพ ใส่ใจคนป่วย
7.งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	- (online 1)	-	-	-	-	-	-พนักงานห้องบัตรให้บริการไม่ดี
8.งานทันตกรรม	10	93.60	94.80	91.67	95.33	93.85	-พุดจาสุภาพ
9.งานเภสัชกรรม	21 (online 3)	90.29	91.81	89.21	91.75	90.76	-ให้ความยุติธรรม -ให้เป็นธรรมให้มากที่สุดไป -ดีมาก ๆ
10.งานคลินิกพิเศษ	10	91.20	94.8	88.67	93.33	92	-เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ -บริการดี

รายละเอียด	จำนวนแบบสอบถาม	1.กระบวนการ	2.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	3.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ 4 ด้าน	ข้อชื่นชม
							-พูดจาไพเราะ -บริการพอใช้ -การสอบถามพูดจาดีมาก -เจ้าหน้าที่บริการดี -เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี -มีความสุข -พูดจาไพเราะ -สะดวก สะอาด -จนท.เป็นกันเองให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่องเกี่ยวกับยาเสพติด

รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน ประจำเดือน มกราคม 2563

รายละเอียด	จำนวน แบบสอบถาม	ความพึงพอใจ	ข้อชี้แจง
1.งานห้องคลอด	5	91.4	-
2.งานผู้ป่วยใน	17	85.49	-

การแก้ไขข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นผู้มารับบริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ	การแก้ไข
งานกายภาพ	-เพิ่มเติมยงทำกายภาพมากขึ้น	-ถ้ามีพื้นที่เพิ่มให้เพิ่มเติมยงผู้ป่วย
งานส่งเสริม	-อยากให้ผู้ป่วยรอการตรวจที่เร็วขึ้นหนึ่งเพื่อประโยชน์ของผู้ป่วย -การตรวจที่เร็วกว่านี้	-แพทย์มีจำกัดในการให้บริการช่วงเช้าได้
งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	-พนักงานห้องบัตรให้บริการไม่ดี	-แจ้งผู้ปฏิบัติงานทราบ
งานผู้ป่วยใน	-ราวตากผ้า	-วิเคราะห์ข้อมูล
	-ห้องน้ำแคบเกิน	-พื้นที่มีจำกัด
	-ห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์	-แจ้งผู้รับผิดชอบเพิ่มการทำความสะดวก