

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

สรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น(IP Voice)

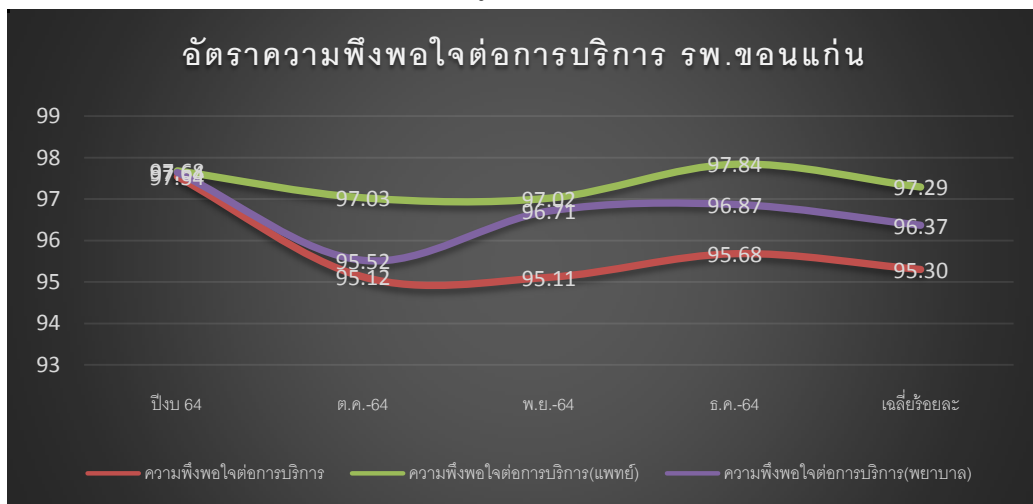
ไตรมาส 1 ปีงบประมาณ 2565(ตุลาคม 2564-มีนาคม 2565)

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานได้รวบรวมและสรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น (IP Voice)ไตรมาส 1ปีงบประมาณ 2565โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,301 รายพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลขอนแก่นมีความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.30 (เป้าหมายร้อยละ 90) ความพึงพอใจต่อการบริการของ(แพทย์) ร้อยละ 97.29 และความพึงพอใจต่อการบริการ(พยาบาล) ร้อยละ 96.7 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2564 พบว่ามีอัตราความพึงพอใจที่ลดลงทั้ง 3 หมวด ดังตารางที่ 1.จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอัตราความพึงพอใจที่ลดลงเป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นจำนวนผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ที่ต้องรับเข้ารับรักษาในโรงพยาบาลที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากมีการปรับเปลี่ยนหอผู้ป่วยพิเศษและหอผู้ป่วยสามัญหลายหน่วยงานเพื่อรองรับผู้ป่วยโควิด-19 นอกจากนี้ยังมีการติดเชื้อโควิด-19 ในบุคลากรและต้องเข้ารับการรักษาอย่างน้อย 10 วัน ส่งผลกระทบต่อการจัดอัตรากำลังบุคลากรตามภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการส่งผลให้ค่าคะแนนความพึงพอใจลดลงดังกล่าว

ตารางที่ 1.ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นไตรมาส1 ปีงบประมาณ 2565

| | ประเด็น | ปีงบ 64 | ต.ค.-64 | พ.ย.-64 | ธ.ค.-64 | รวม |
|---|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 1 | ผู้ตอบแบบสอบถาม | 12,569 | 805 | 821 | 675 | 2,301 |
| 2 | ความพึงพอใจต่อการบริการ | 97.54 | 95.12 | 95.11 | 95.68 | 95.30 |
| 3 | ความพึงพอใจต่อการบริการ(แพทย์) | 97.68 | 97.03 | 97.02 | 97.84 | 97.29 |
| 4 | ความพึงพอใจต่อการบริการ(พยาบาล) | 97.64 | 95.52 | 96.71 | 96.87 | 96.37 |

แผนภูมิที่ 1.ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นไตรมาส1ปีงบประมาณ 2565



สรุปประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ2565จาก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 2,301รายมีผู้ตอบข้อเสนอแนะ 86ราย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

พบว่าข้อร้องเรียนอันดับหนึ่งได้แก่ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อมมีมากถึง 37 ครั้ง เรื่องที่พบบมากที่สุดเป็นเรื่องห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ (ห้องน้ำไม่เพียงพอและควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ), ความสะอาดของอาคารสถานที่, ที่จอดรถไม่เพียงพอ ข้อร้องเรียนอันดับสองได้แก่ด้านสาธารณสุขโรคและสิ่งอำนวยความสะดวก 29 ครั้ง เรื่องที่พบได้แก่เรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ/ชำรุด (เตียงผู้ป่วย, พัดลม, แอร์, ตู้ข้างเตียง) ด้านสื่อสาร/ระบบบริการ 11 ครั้งด้านพฤติกรรมบริการ 8 ครั้งและด้านการตรวจรักษา 1 ครั้งตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 2. สรุปอันดับข้อร้องเรียนการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2565

| | ประเด็น | ต.ค.-64 | พ.ย.-64 | ธ.ค.-64 | รวม |
|---|---------------------------------|---------|---------|---------|-----|
| 1 | โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม | 21 | 6 | 10 | 37 |
| 2 | สาธารณสุขโรค/สิ่งอำนวยความสะดวก | 16 | 6 | 7 | 29 |
| 4 | การสื่อสาร/ระบบบริการ | 1 | 5 | 5 | 11 |
| 3 | พฤติกรรมบริการ | 2 | 2 | 4 | 8 |
| 5 | การตรวจรักษา | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | รวม | 41 | 19 | 26 | 86 |

ตารางที่ 3.รายละเอียดประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

| ด้าน | ประเด็นร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|
| 1. โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม 37ครั้ง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ห้องน้ำไม่สะอาด ,ห้องน้ำชำรุด/ น้ำไม่ไหล 2. ห้องน้ำคับแคบ/ ไม่เพียงพอ 3. ความสะอาดของสถานที่ 4. ที่จอดรถ (ไม่เพียงพอ, อยู่ไกล, ฯลฯ) 5. เสียงดังรบกวนจากบุคคล (เจ้าหน้าที่ /ญาติ/ ผู้ป่วย) 6. สิ่งรบกวนจากสัตว์ต่างๆ (หนู / มด / ยุง / แมลง / แมว) | <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - คณะกรรมการ ENV - องค์กรแพทย์ |
| 2. สาธารณสุขโรค/สิ่งอำนวยความสะดวก 29ครั้ง | <ol style="list-style-type: none"> 1. อุปกรณ์/เฟอร์นิเจอร์ (โซฟา/ เก้าอี้ /โต๊ะ/เตียง/ ตู้/ ฯลฯ) ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 2. พัดลม/ เครื่องปรับอากาศ ไม่มี/ ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 3. อุปกรณ์ไฟฟ้า (กาน้ำร้อน/ไมโครเวฟ/ตู้เย็น/ โทรทัศน์/ เครื่องทำน้ำอุ่น/ หลอดไฟ/ ฯลฯ) ไม่มี/ ชำรุด 4. เสื้อผ้าผู้ป่วยไม่สะอาด/ ไม่เพียงพอ 5. อาหารและเครื่องดื่มผู้ป่วยไม่อร่อย ควรมีคุณภาพสะอาดครบถ้วนและปริมาณเพียงพอ | <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - หน่วยงาน ชักฟอก - คณะกรรมการ ENV |

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

| ด้าน | ประเด็นร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------|--|---|
| 3.การสื่อสาร/ระบบบริการ 11ครั้ง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้คำแนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับโรค การรักษาและการปฏิบัติตัวและสื่อสารให้ชัดเจนเข้าใจง่าย 2. ให้บริการควรรวดเร็วมากขึ้น 3. ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่ควรลัดคิวและไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ป่วย | <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - งานประชาสัมพันธ์ |
| 4 .พฤติกรรมบริการ 8ครั้ง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการของ เวรเปล. (ทำงานช้า/กิริยาไม่สุภาพ/พูดไม่เพราะ) 2. ปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการของ พยาบาล. (พูดไม่เพราะ/หน้าบึ้ง / คู้ผู้ป่วย) 3. เจ้าหน้าที่ X- ray (ทำงานช้า/หน้าบึ้ง/พูดไม่เพราะ/ไม่สนใจผู้มารับบริการ) 4. การทำงานและการพูดจาของพนักงานประชาสัมพันธ์ | <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - งานประชาสัมพันธ์ -กลุ่มงานบริหารทั่วไป |
| 5.การตรวจรักษา 1ครั้ง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตามผลการตรวจรักษาคนไข้ คุยกับญาติให้คำแนะนำคนไข้อย่างใกล้ชิด | <ul style="list-style-type: none"> -กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล -องค์กรแพทย์ |

ข้อชื่นชมการปฏิบัติงานจากผู้ป่วยและญาติ ในเรื่อง

1. ความเชี่ยวชาญของแพทย์พยาบาลและวิชาชีพต่างๆทางการแพทย์
2. การให้บริการของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ดูแลให้บริการและให้คำแนะนำดีมาก
3. พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่ดูแลสุขภาพของผู้ป่วยเป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.รายชื่อบุคคลที่ผู้ป่วยและญาติประทับใจประจำเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2564

| ลำดับ | ชื่อ- สกุล | หอผู้ป่วยที่รักษา |
|-------|-----------------------|----------------------------|
| 1. | นพ.อำพน พรงาม | สามัญ CVT |
| 2. | พว.ชนิษฐา หอชัย | Cath lab |
| 3. | นพ.พรชัย ธีร์โชติภากร | ศัลยกรรมหญิง |
| 4. | นายปรีชา อุ่นชัย | ศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ |
| 5. | พว.วัลย์พร ดวงสุวรรณ | อายุรกรรมชาย 1 |
| 6. | พว.ณัฐภรณ์ ดวงชัย | อายุรกรรมชาย 1 |
| 7. | คุณวิทยา ล้านนงชุม | อายุรกรรมชาย 1 |
| 8. | พว.มะลิ พิมพิลา | พิเศษสิรินธร |

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

| ลำดับ | ชื่อ- สกุล | หอผู้ป่วยที่รักษา |
|-------|--------------------------|-----------------------|
| 9. | พว.เรวดี ทวีฤทธิ์ | พิเศษสิรินธร |
| 10. | คุณธรรมบุญ กิ่งพุ่ม | กระดูกชาย 2 |
| 11. | คุณพรทิพย์ อนันทวรรณ | กระดูกชาย 2 |
| 12. | คุณชาลินี สวัสดิ์นา | พิเศษ114/5 |
| 13. | พญ.กิตติยา วุฒิเบญจรัศมี | พิเศษ 120 เตียงชั้น 5 |
| 14. | พว.ศุขณิยา อิมพุล | พิเศษ 120 เตียงชั้น 5 |
| 15. | พว.วชิราภรณ์ บุญญฤทธิ์ | พิเศษ 120 เตียงชั้น 5 |
| 16. | พว.ลัดดา วิพัฒวิบูลกิจ | พิเศษ 120 เตียงชั้น 5 |
| 17. | นพ.ทงศักดิ์ สุวรรณแทน | รังสีรักษาชั้น 2 |
| 18. | นพ.สุทธิเทพ ดวงสร | อายุรกรรมโรคหัวใจ |
| 19. | นพ.สำรวย กริดกระโทก | อายุรกรรมโรคหัวใจ |
| 20. | พญ.เพียงเพ็ญ จงไพรัตน์ | รังสีรักษาชั้น 5 |
| 21. | พญ.สุพัตรา ศรีขจรจิต | พิเศษ114/5 |
| 22. | พญ.ปาริชาติ พงษ์ไทย | พิเศษ114/5 |
| 23. | พว.สอางค์ สุวรรณโสภา | พิเศษ114/4 |
| 24. | พว.ธัญญา กุดจอมศรี | พิเศษ114/4 |
| 25. | พว.นัตติยา งอสอน | พิเศษ114/4 |
| 26. | พญ.ธัญธร ศรีสถาพร | พิเศษ114/4 |
| 27. | พญ.ภานุชพร พลกษา | ENT |
| 28. | พญ.ธัญญา กุดจอมศรี | ENT |
| 29. | พว.วินิจตรา อัดชู | ศัลยกรรมอุบัติเหตุ |
| 30. | นพ.วีรพล ศรีนิล | พิเศษ120/5 |
| 31. | พว.บังอร สมพิลา | พิเศษ114/5 |

นางสาววันวิสาข์ ธรรมมาน้อย บันทึกข้อมูล

นางสาวนฐชพรรณ พลเขตร์ สรุปรายงาน

นายแพทย์ตระการ แซ่ลิ้มรับรองรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ผู้อนุมัติรับรอง

นฐชพรรณ พลเขตร์

ตระการ แซ่ลิ้ม

พรชัย คำเพ็งใจ

(นางสาวนฐชพรรณ พลเขตร์)

(นายตระการ แซ่ลิ้ม)

(นายพรชัย คำเพ็งใจ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญการ

วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการ

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ

และมาตรฐาน

โรงพยาบาลขอนแก่น

วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นฤธินทร ปิงวัง

(นายณฤธินทร ปิงวัง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕