

สรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

(IP Voice)

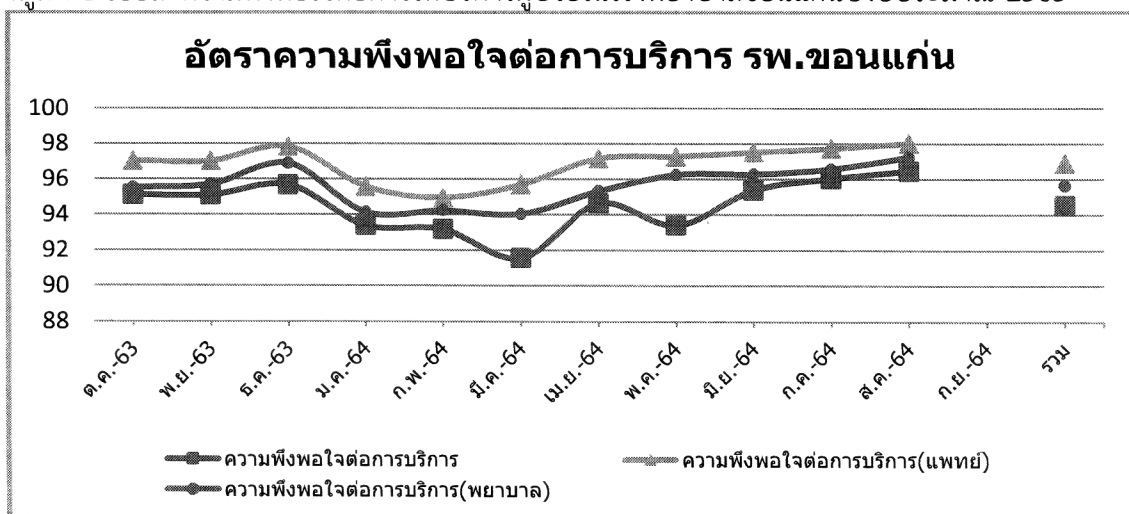
ปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานได้รวบรวมและสรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น (IP Voice) ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 8,464 รายพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลขอนแก่นมีความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.54 (เป้าหมายร้อยละ 90) ความพึงพอใจต่อการบริการของ(แพทย์) ร้อยละ 96.90 และความพึงพอใจต่อการบริการ(พยาบาล) ร้อยละ 95.66 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2564 พบว่ามีอัตราความพึงพอใจที่ลดลงทั้ง 3 หมวด ดังตารางที่ 1.จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอัตราความพึงพอใจที่ลดลงเป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นจำนวนผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ที่ต้องรับการรักษาในโรงพยาบาลที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากมีการปรับเปลี่ยนหอผู้ป่วยพิเศษและหอผู้ป่วยสามัญหลายหน่วยงานเพื่อรองรับผู้ป่วยโควิด-19 นอกจากนี้ยังมีการติดเชื้อโควิด-19 ในบุคลากรและต้องเข้ารับการรักษาน้อย 10 วัน ส่งผลกระทบต่อการจัดอัตรากำลังบุคลากรตามภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการส่งผลให้ค่าคะแนนความพึงพอใจลดลงดังกล่าว

ตารางที่ 1.ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ปีงบประมาณ 64	ต.ค. 64	พ.ย. 64	ธ.ค. 64	ม.ค. 65	ก.พ. 65	มี.ค. 65	เม.ย. 65	พ.ค. 65	มิ.ย. 65	ก.ค. 65	ส.ค. 65	ก.ย. 65	รวม
1 ผู้ตอบแบบสอบถาม	12,569	805	821	675	913	764	990	615	788	881	702	513		8,467
2 ความพึงพอใจต่อการบริการ	97.54	95.12	95.11	95.68	93.39	93.18	91.56	94.64	93.41	95.38	96.02	96.46		94.54
3 ความพึงพอใจต่อการบริการ(แพทย์)	97.68	97.03	97.02	97.84	95.59	94.96	95.7	97.17	97.28	97.52	97.73	98.02		96.90
4 ความพึงพอใจต่อการบริการ(พยาบาล)	97.64	95.52	95.71	96.89	94.15	94.24	94.04	95.33	96.25	96.28	96.57	97.24		95.66

แผนภูมิที่ 1.ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2565



ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

สรุปประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 8,467 ราย มีผู้ตอบข้อเสนอแนะ 383 ราย พบว่าข้อร้องเรียนอันดับหนึ่งได้แก่ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อมมีมากถึง 168 ครั้ง เรื่องที่พบมากที่สุดเป็นเรื่องห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ (ห้องน้ำไม่เพียงพอและควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ), ความสะอาดของอาคารสถานที่, ที่จอดรถไม่เพียงพอ ข้อร้องเรียนอันดับสองได้แก่ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 111 ครั้ง เรื่องที่พบได้แก่เรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ/ชำรุด (เตียงผู้ป่วย, พัดลม, แอร์, ตู้ข้างเตียง) ด้านสื่อสาร/ระบบบริการ 54 ครั้ง ด้านพฤติกรรมบริการ 47 ครั้งและด้านการตรวจรักษา 3 ครั้ง ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 2. สรุปอันดับข้อร้องเรียนการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ปีงบประมาณ 64	ค.ค. 64	พ.ย. 64	ธ.ค. 64	ม.ค. 65	ก.พ. 65	มี.ค. 65	เม.ย. 65	พ.ค. 65	มิ.ย. 65	ก.ค. 65	ส.ค. 65	ก.ย. 65	รวม
1 โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม	246	21	6	10	9	10	27	12	30	17	13	13		168
2 สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก	123	16	6	7	6	3	13	7	32	7	8	6		111
3 การสื่อสาร/ระบบบริการ	63	2	2	4	0	7	6	1	15	6	6	5		54
4 พฤติกรรมบริการ	47	1	5	5	4	3	3	1	13	5	4	3		47
5 การตรวจรักษา	12	1		0	0	0	1	0	1	0	0	0		3
รวม	481	41	19	26	19	23	50	21	91	35	31	27		383

ตารางที่ 3.รายละเอียดประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม 168 ครั้ง	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)	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - คณะกรรมการ ENV - องค์กรแพทย์
2. สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก 111 ครั้ง	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	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - หน่วยงาน ชักฟอก - คณะกรรมการ ENV
3.การสื่อสาร/ระบบ	1. ให้คำแนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับโรค การรักษาและการ	- กลุ่มภารกิจด้าน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น		
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน		
วัน/เดือน/ปี : ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕		
หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน		
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)		
๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน		
Link ภายนอก :		
หมายเหตุ :		
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง	ผู้อนุมัติรับรอง
นัฐชพรรษ์ พลเชษฐ์	ตระการ แซ่ลิ้ม	พรชัย คำเพ็งใจ
(นางสาวนัฐชพรรษ์ พลเชษฐ์)	(นายตระการ แซ่ลิ้ม)	(นายพรชัย คำเพ็งใจ)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน
วันที่ ๑๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน	คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
	วันที่ ๑๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕	โรงพยาบาลขอนแก่น
		วันที่ ๑๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่		
นฤธิเนตร ปิงวัง		
(นายณนฤธิเนตร ปิงวัง)		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์		
วันที่ ๑๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕		