

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

สรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น(IP Voice)

ปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568)

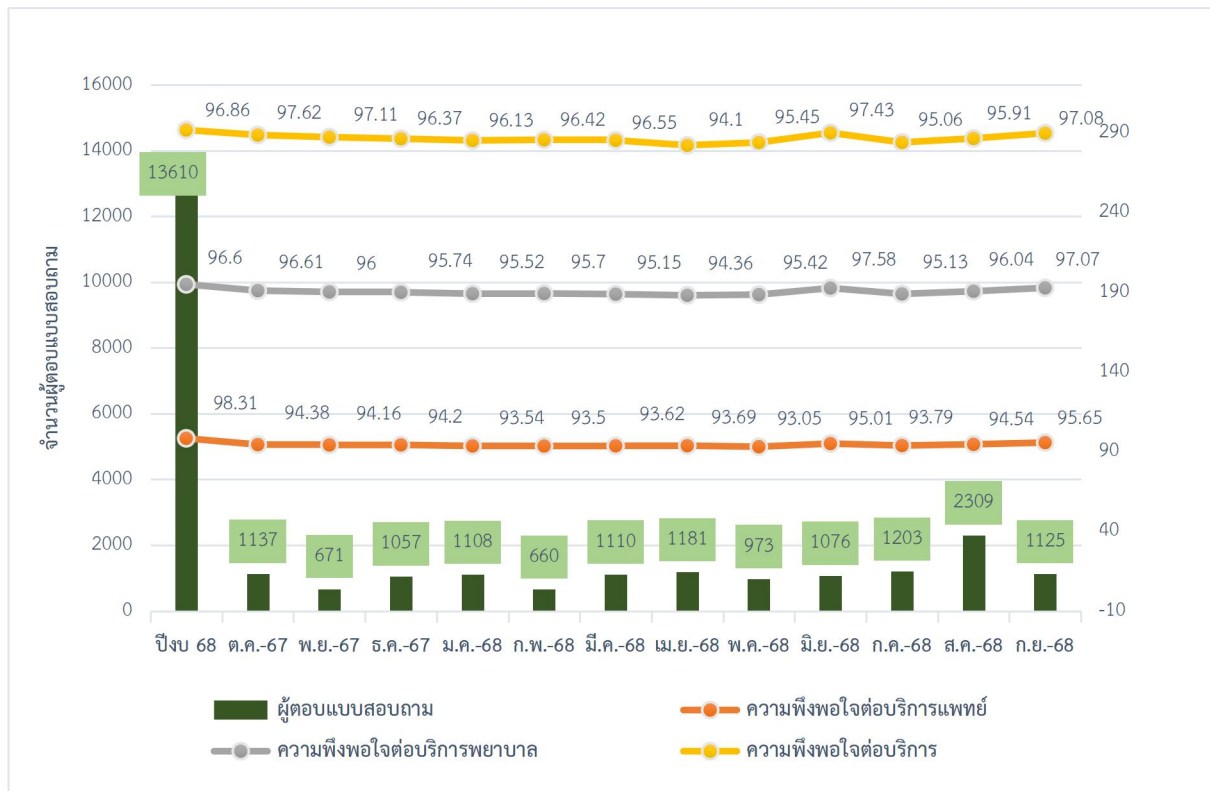
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานได้รวบรวมและสรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น (IP Voice) ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 13,610 ราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมเป็นร้อยละ 96.86 (เป้าหมายร้อยละ90) ความพึงพอใจต่อบริการของแพทย์ร้อยละ 98.31 และความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลร้อยละ 96.6 ซึ่งเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2567 พบว่ามีอัตราความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เนื่องจากโรงพยาบาลมีนโยบายลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอย โดยจัดให้มีการพัฒนาคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ (SMC), มีการนัดหมายในการพบแพทย์ล่วงหน้าและมีการใช้ Telemedicine เพิ่มขึ้น มีการดูแลผู้ป่วยด้วยมิติทางจิตวิญญาณควบคู่ไปกับการรักษาทางกายและเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามเป้าหมาย "บริการเป็นเลิศ" โรงพยาบาลขอนแก่นได้จัดโครงการอบรม "พัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่ดี สำหรับบุคลากรโรงพยาบาลขอนแก่น สู่บริการที่เป็นเลิศ" อีกทั้งคณะกรรมการ Customer Service ได้ทำการสำรวจและรวบรวมความต้องการของผู้มารับบริการนำมาปรับปรุงและพัฒนางานในหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

ตารางที่ 1. ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2568

ประเด็น	ปีงบ 67	ต.ค. 67	พ.ย. 67	ธ.ค. 67	ม.ค. 68	ก.พ. 68	มี.ค. 68	เม.ย. 68	พ.ค. 68	มิ.ย. 68	ก.ค. 68	ส.ค. 68	ก.ย. 68	ปีงบ 68
1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	10,902	1,137	671	1,057	1,108	660	1,110	1,181	973	1,076	1,203	2,309	1,125	13,610
2 ความพึงพอใจต่อการบริการ	93.65	94.38	94.16	94.20	93.54	93.50	93.62	93.69	93.05	95.01	93.79	94.54	95.65	94.09
3 ความพึงพอใจต่อการบริการของแพทย์	95.44	97.62	97.11	96.37	96.13	96.42	96.55	94.1	95.45	97.43	95.06	95.91	97.08	96.26
4 ความพึงพอใจต่อการบริการของพยาบาล	95.66	96.61	96.00	95.74	95.52	95.70	95.15	94.36	95.42	97.58	95.13	96.04	97.07	95.86

แผนภูมิที่ 1. ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2568

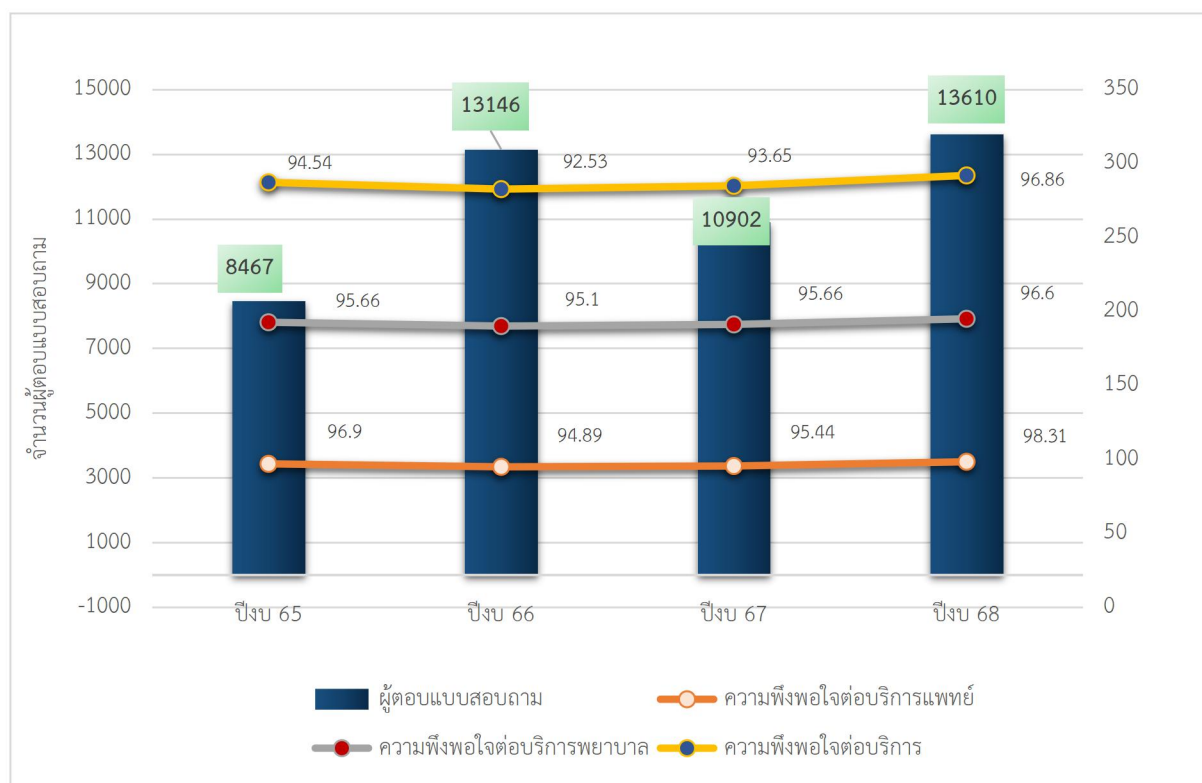


ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

ตารางที่ 2. ร้อยละความพึงพอใจ (เฉลี่ย) ต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2566 - 2568

	ประเด็น	ปีงบประมาณ 2565	ปีงบประมาณ 2566	ปีงบประมาณ 2567	ปีงบประมาณ 2568
1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	8,467	13,146	10,902	13,610
2	ความพึงพอใจต่อการบริการ	94.54	92.53	93.65	94.09
3	ความพึงพอใจต่อการบริการ ของแพทย์	96.90	94.89	95.44	96.26
4	ความพึงพอใจต่อการบริการ ของพยาบาล	95.66	95.10	95.66	95.86

แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น



ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

สรุปประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 2567 - กันยายน 2568) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

13,610 ราย มีผู้ตอบข้อเสนอแนะ 2,351 ราย พบว่า ข้อร้องเรียนอันดับหนึ่ง ได้แก่ สถานที่สิ่งแวดล้อม ความสะดวกในการรับบริการ จำนวน 82 ครั้ง โดยเรื่องที่พบมากที่สุดคือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ข้อร้องเรียนอันดับสอง ได้แก่ สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 32 ครั้ง โดยเรื่องที่พบมากที่สุดคือห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ทั้งนี้ได้นำส่งข้อร้องเรียนให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ

ตารางที่ 3. ประเด็นข้อร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็น	ปีงบประมาณ 2568 จำนวน(ครั้ง)
1	โครงสร้างและสิ่งแวดล้อม	82
2	พฤติกรรมบริการสาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก	32
3	พฤติกรรมบริการ	15
4	ระบบบริการ/การสื่อสาร	13
5	การตรวจรักษา	1
	รวม	143

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

ตารางที่ 4. อันดับข้อร้องเรียนการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2568

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
โครงสร้างและสิ่งแวดล้อม	ที่จอดรถไม่เพียงพอ	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป
สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ 2. ห้องน้ำควรปรับปรุงประตูล้อและก๊อกน้ำ 3. อยากให้มีที่พักญาติที่ดีกว่านี้และปลอดภัย 	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป
พฤติกรรมบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. โรงพยาบาลควรแนะนำแนวทางการรักษา/เตรียมตัวแก่ญาติ 2. โรงพยาบาลอายุรกรรม ชั้น7ตึก298 ไข้วจาไม่สุภาพ 3. รพภ ตึก298 พุดไม่สุภาพ 	- NSO -กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ระบบบริการ/การสื่อสาร	เสื้อผ้าผู้ป่วยเด็กไม่เพียงพอ	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป
การตรวจรักษา	ติดตามผลการรักษาคนไข้ คุยกับญาติ ให้คำแนะนำคนไข้อย่างใกล้ชิด	- องค์กรแพทย์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

ข้อชี้แนะการปฏิบัติงานจากผู้ป่วยและญาติในประเด็น

1. แพทย์ พยาบาลและบุคลากร ทำงานหนัก
2. แพทย์และพยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษา

นายปวีต สนิทนวน บันทึกข้อมูล

นางสาวนฤมล จำยอม สรุปรายงาน

นางสาวลัทษณ์ กิณเรศ รับรองรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

วัน/เดือน/ปี : ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘

หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๑๒ เดือน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ผู้อนุมัติรับรอง

นฤมล จำนอก

(นางสาวนฤมล จำนอก)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

เสาวลักษณ์กิมเรศ

(นางเสาวลักษณ์กิมเรศ)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการ
และมาตรฐาน
วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

ธนิดา เถาว์ชาลี

(นางธนิดา เถาว์ชาลี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
โรงพยาบาลขอนแก่น
วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นฤธิเนตร ปิงวัง

(นายนฤธิเนตร ปิงวัง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘