

ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของ โรงพยาบาลกำแพงเพชร ปี 2565(ไตรมาส1)

1).คะแนนความพึงพอใจต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

1. คะแนนสูงสุด 3 อันดับ ไตรมาส 1 ของปี 2565 ได้แก่

1.1 กิริยามารยาทพยาบาล ร้อยละ 90.85

1.2 การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ร้อยละ 90.17

1.3 การซักประวัติและอาการเจ็บป่วยโดยพยาบาล ร้อยละ 90.09

2. คะแนนต่ำสุด 3 อันดับ ไตรมาส 1 ของปี 2565 ได้แก่

2.1 ความสะอาดของห้องส้วม ร้อยละ 84.63

2.2 กิริยามารยาทของแพทย์ ร้อยละ 87.96

2.3 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ร้อยละ 87.96

ตารางที่ 1 แสดงแนวทางแก้ไขคะแนนต่ำสุด 3 อันดับ ไตรมาส 1 ของปี 2565

ข้อความ	ร้อยละ	แนวทางแก้ไข	ผลการแก้ไข
1.ความสะอาดของห้องส้วม	84.63	- จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสะอาดในห้องส้วม โดยทำความสะอาดอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง	-ห้องส้วมมีความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น -ผู้รับบริการพึงพอใจ
2.กิริยามารยาทของแพทย์	87.96	- ประชุมร่วมกันกับทีมสุขภาพเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา - สร้างสติในองค์กรให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน -มีการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	-ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการลดลง
3.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	87.96	-ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรค และแนวทางในการดูแลรักษา -ให้คำแนะนำและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมากขึ้น	-ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น

ตารางที่ 2 แสดงกระบวนการพัฒนาคุณภาพต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกไตรมาส 1 ของปี 2565

Purpose	Process	Performance
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> -จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและสอบถามจากผู้มารับบริการ และมีการประเมินโดยScan ผ่าน QR code -ติดตามการลงรายงานความพึงพอใจในโปรแกรมความพึงพอใจทุก 3 เดือน -นำผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ปัญหา -กำหนดช่องทางรับความคิดเห็น ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็นจำนวน 16 กล่อง -การรับข้อร้องเรียนโดยตรงทางโทรศัพท์ จดหมาย/หนังสือราชการผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล 	<ul style="list-style-type: none"> -อัตราความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกของ ปี2565 ไตรมาสที่ 1 = 89.17 % -อัตราความพึงพอใจระดับดีขึ้นไป ไตรมาสที่ 1 = 82.17 %

2). คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน เฉลี่ยร้อยละ 87.93

2.1. คะแนนสูงสุด 3 อันดับ ไตรมาส 1 ของปี 2565 ได้แก่

2.1.1 การบอกกล่าวและขอความช่วยเหลือก่อนให้การพยาบาล ร้อยละ 88.58

2.1.2 การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ ร้อยละ 88.45

2.1.3 ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล ร้อยละ 88.05

2.2. คะแนนต่ำสุด 3 อันดับ ไตรมาส 1 ของปี 2565 ได้แก่

2.2.1 การประสานงานและการให้ข้อมูลของพยาบาล ร้อยละ 87.31

2.2.2 การมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึก หรือความกังวลใจกับพยาบาล ร้อยละ 87.70

2.2.3 ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ร้อยละ 88.05

ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของ โรงพยาบาลกำแพงเพชร ปี 2564

1) แผนกผู้ป่วยใน(IPD)

1. ความพึงพอใจการให้บริการผู้ป่วยใน เฉลี่ยร้อยละ 86.60
2. ความพึงพอใจการให้บริการผู้ป่วยใน ด้านบริการ เฉลี่ยร้อยละ 80.10
3. ความพึงพอใจการให้บริการผู้ป่วยในระดับ ร้อยละ 80 ขึ้นไป เฉลี่ยร้อยละ 79.82
4. ความพึงพอใจการให้บริการผู้ป่วยใน ด้านพฤติกรรมบริการ เฉลี่ยร้อยละ 78.38
5. ความพึงพอใจการให้บริการผู้ป่วยใน ด้านสิ่งแวดล้อม เฉลี่ยร้อยละ 71.11

2) แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)

- 1.ความพึงพอใจการให้บริการผู้ป่วยนอก เฉลี่ยร้อยละ 85.75
- 2.ความพึงพอใจการให้บริการผู้ป่วยนอกในระดับ ร้อยละ80 ขึ้นไปเฉลี่ยร้อยละ 84.84

ข้อมูลสถิติผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก(จำนวนครั้ง) โรงพยาบาลกำแพงเพชร ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ลำดับ	แผนก	2563	2564	2565(ต.ค.-ธ.ค.)
1	อายุรกรรม	142,227	159,148	36,029
2	ศัลยกรรม	54,790	50,983	11,932
3	สูตินรีเวช	21,429	22,043	5,518
4	กุมารเวชกรรม	23,440	21,281	4,681
5	ศัลยกรรมกระดูก	48,531	40,822	10,357
6	ทันตกรรม	17,015	13,201	3,268
7	จักษุกรรม	21,996	19,091	4,983
8	ปฐมภูมิ	5,831	3,437	330
9	โสต ศอ นาสิก	12,053	9,611	2,299
10	เวชกรรมฟื้นฟู	11,417	7,150	1,894
11	จิตเวช	12,886	10,302	2,554
12	รังสี	4,002	3,917	976
	รวม	375,617	360,986	84,821
	เฉลี่ยต่อวัน(ครั้ง)	1,312	1,262	1,186

ข้อมูลสถิติผู้มารับบริการผู้ป่วยใน(จำนวนครั้ง) โรงพยาบาลกำแพงเพชร ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ลำดับ	แผนก	2563	2564	2565(ต.ค.-ธ.ค.)
1	อายุรกรรม	13,861	14,023	3,028
2	ศัลยกรรม	9,722	9,142	2,142
3	สูตินรีเวช	5,833	5,444	1459
4	กุมารเวชกรรม	4,045	3,326	715
5	ศัลยกรรมกระดูก	3,990	3,292	766
6	ทันตกรรม	35	28	0
7	จักษุกรรม	2,364	2,064	318
8	โสต ศอ นาสิก	695	555	68

	รวม	40,545	37,874	8,496
	เฉลี่ยให้บริการต่อวัน	448	475	452
	เฉลี่ยจำหน่ายต่อวัน(ครึ่ง)	111	104	93

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลโรงพยาบาลกำแพงเพชร

ความพึงพอใจภายนอก

ตารางบันทึกความพึงพอใจในคุณภาพการบริการหน่วยงานรังสีวิทยาปี 2564

เดือน	ร้อยละความพึงพอใจ
มกราคม	93
กุมภาพันธ์	91
มีนาคม	91
เมษายน	87
พฤษภาคม	89
มิถุนายน	94.1
กรกฎาคม	90.5
สิงหาคม	97.25
กันยายน	90.88
ตุลาคม	93.37
พฤศจิกายน	94.75
ธันวาคม	96

จากผลการดำเนินงานในปี 2564 มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการหน่วยงานรังสีวิทยาเฉลี่ย

ร้อยละ 92.32