

รายงานตัวชี้วัดความพึงพอใจ สำหรับศูนย์พัฒนาคุณภาพ ปีงบประมาณ 2566

ลำดับ	รหัส	ชื่อเรื่อง	เป้าหมาย	ไตรมาส 1 ต.ค.-ธ.ค. 63	ไตรมาส 2 ม.ค.-มี.ค. 64	ไตรมาส 3 เม.ย.-มิ.ย. 64	ไตรมาส 4 ก.ค.-ก.ย. 64	รายปี
1	SC0101	ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยนอก (ภาพรวม) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจระดับ 4-5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	> 80 %	97.619 328 336				
2	SC0102	ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยใน (ภาพรวม) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจระดับ 4-5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	> 85 %	98.235 334 340				
3	SC0103	ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกกลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	> 80 %	98.857 346 350				
4	SC0104	ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกกลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	> 85 %	98.020 396 404				
5	SC0105	ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	> 75 %	98.567 344 349				
6	SC0106	ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	≥ 85 %	97.985 389 397				

รายงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2566

ตัวชี้วัด	ต.ค.-ธ.ค.65	ม.ค.-มี.ค.66	เม.ย.-มิ.ย.66	ก.ค.-ก.ย.66	เฉลี่ยทั้งปี
1. ร้อยละของผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจระดับ "มาก" ในบริการของโรงพยาบาล	97.929				
จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	676				
จำนวนผู้ตอบระดับมาก	662				
บริการ OPD ร้อยละความพึงพอใจ	97.619				
จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	336				
จำนวนผู้ตอบระดับมาก	328				
บริการ IPD ร้อยละความพึงพอใจ	98.235				
จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	340				
จำนวนผู้ตอบระดับมาก	334				
2. ความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาล	98.235				
ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส					
จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	234				
จำนวนผู้ตอบระดับมาก	229				
บริการ OPD (ผู้สูงอายุฯ) ร้อยละความพึงพอใจ	100.000				
จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	110				
จำนวนผู้ตอบระดับมาก	110				
บริการ IPD (ผู้สูงอายุฯ) ร้อยละความพึงพอใจ	96.000				
จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	124				
จำนวนผู้ตอบระดับมาก	119				

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอก(โดยรวม)

ประจํารอบ ไตรมาสที่ 1/2566 (1 ต.ค. - 30 ธ.ค. 65)

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ

(จำนวน 355 ฉบับ)

	ระดับความพึงพอใจ					%พอใจมาก-มากที่สุด(valid)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการ	
1 ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความสะอาดของห้องตรวจ	27.30	69.90	2.50	0.30	0.00	97.20
2 การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ	25.90	69.80	3.70	0.30	1.10	95.70
3 การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ ในการใช้บริการ	31.50	65.30	3.10	0.00	0.80	96.80
4 แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของท่าน	47.20	52.00	0.60	0.30	0.30	99.20
5 การซักประวัติ	40.00	57.70	2.00	0.30	0.00	97.70
6 การตรวจร่างกาย	38.70	57.60	3.40	0.30	1.70	96.30
7 แพทย์ให้เวลากับท่าน	35.60	57.50	6.00	0.90	1.10	93.10
8 กิริยา วาจา มารยาทของแพทย์	51.00	47.30	1.40	0.30	0.60	98.30
9 การบริการ/ดูแลช่วยเหลือจากพยาบาล	47.70	50.30	2.00	0.00	0.30	98.00
10 กิริยา วาจา มารยาทของพยาบาล	45.40	54.10	0.60	0.00	0.00	99.50
11 กิริยา วาจา มารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น	39.70	58.40	1.40	0.60	0.60	98.10
12 ความสะอาดของห้องส้วม	22.80	64.50	10.90	1.80	4.80	87.30
13 การบริการของห้องจ่ายยา	28.80	66.60	4.30	0.30	2.30	95.40
14 การบริการของห้องตรวจเลือด	32.30	65.20	1.90	0.60	11.00	97.50
15 การบริการของห้องการเงิน (การจ่ายเงินค่ายา / ค่ารักษาฯ)	29.20	64.90	5.30	0.60	10.10	94.10
16 คุณภาพบริการโดยรวม	40.30	57.40	1.70	0.60	1.40	97.70
KPI: ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจในบริการ (ระดับ ≥ 7)	(N 336 ฉบับ)					94.60

หากท่านจำเป็นต้องใช้บริการสถานพยาบาล ท่านจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาล	มา	98.60
เจริญกรุงประชารักษ์หรือไม่ (ร้อยละ)		
หากมีโอกาส ท่านจะแนะนำให้ญาติ/ผู้อื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล	แนะนำ	98.30
เจริญกรุงประชารักษ์หรือไม่ (ร้อยละ)		

	ร้อยละของผู้ตอบ		
	ไม่ได้รับ	ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	ได้รับและเข้าใจดี
ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากแพทย์	0.60	6.57	92.93
ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวจากพยาบาล	0.90	2.30	96.90
ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร	0.90	2.00	97.10

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยนอก(โดยรวม)

ประจํารอบ ไตรมาสที่ 1/2566 (1 ต.ค. - 30 ธ.ค. 65)

ระยะเวลารอคอย(ตั้งแต่นับัตรจนได้พบแพทย์)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	valid %
- ไม่เกิน 2 ชม.	140	41.60	88.77
- มากกว่า 2 ชม.	29	5.26	11.23
- ไม่ตอบ	167	47.00	

ระยะเวลารอเฉลี่ย 81 นาที ต่ำสุด 1 นาที สูงสุด 2 ชั่วโมง (N = 188)

ระยะเวลารอรับยา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	valid %
- ไม่เกิน 30 นาที	126	35.50	38.30
- 31 - 60 นาที	199	56.10	60.50
- มากกว่า 1 ชม.	4	1.10	1.20
- ไม่ตอบ	26	7.30	

ระยะเวลารอเฉลี่ย 71 นาที ต่ำสุด 1 นาที สูงสุด 3 ชั่วโมง 50 นาที (N 158)

ระยะเวลารอตรวจเลือด/ตรวจปัสสาวะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	valid %
- ไม่เกิน 30 นาที	67	18.90	29.00
- 31 - 60 นาที	155	43.70	67.10
- 61 - 120 นาที	9	2.50	3.90
- มากกว่า 2 ชม.	0	0.00	0.00
- ไม่ตอบ	124	34.90	

ระยะเวลารอเฉลี่ย 80 นาที ต่ำสุด 1 นาที สูงสุด 4 ชั่วโมง (N 109)

ระยะเวลารอตรวจ x-ray / ตรวจพิเศษ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	valid %
- ไม่เกิน 30 นาที	47	13.20	22.90
- 31 - 60 นาที	150	42.30	73.20
- มากกว่า 1 ชม.	8	2.30	3.90
- ไม่ตอบ	150	42.30	

ระยะเวลารอเฉลี่ย 81 นาที ต่ำสุด 1 นาที สูงสุด 3 ชั่วโมง (N 85)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยใน (โดยรวม)

ประจำปี 2566 (ตุลาคม - ธันวาคม 2565)

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ

(จำนวน 428 ฉบับ)

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					%พอใจมาก-มากที่สุด(valid)
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	
1	ความสะอาดของหอผู้ป่วย	44.63	52.57	1.64	0.00	0.00	98.34
2	ความสะดวกสบายของหอผู้ป่วย	46.03	51.17	1.40	0.00	1.40	98.57
3	การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่	53.97	43.93	0.70	0.00	1.40	98.57
4	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	41.36	47.20	3.74	0.47	7.24	95.46
5	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคของท่าน	64.02	34.58	0.23	0.00	1.17	99.75
6	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	59.58	37.85	0.70	0.00	1.87	99.28
7	ความรวดเร็วของแพทย์ที่มาดูแลเมื่อท่านเกิดปัญหา	53.97	41.12	2.57	0.00	2.34	97.36
8	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	60.05	38.08	0.93	0.23	0.70	98.82
9	กิริยา วาจา มารยาทของแพทย์	62.38	35.75	0.47	0.23	1.17	99.29
10	ความสามารถ/ความชำนาญของพยาบาลในการให้การพยาบาล	61.68	36.92	0.23	0.23	0.93	99.52
11	ความรวดเร็วของพยาบาลที่มาให้การช่วยเหลือ	59.58	37.85	1.17	0.23	1.17	98.57
12	ความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลท่าน	61.92	36.68	0.70	0.00	0.70	99.29
13	กิริยา วาจา มารยาทของพยาบาล	61.21	37.38	0.70	0.00	0.70	99.31
14	กิริยา วาจา มารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น	54.67	41.82	2.34	0.00	1.17	97.62
15	การบริการอาหาร (ความสะอาดและเหมาะสมกับโรค)	42.99	49.07	5.14	0.00	2.80	94.71
16	การบริการของห้องจ่ายยา (ผู้ป่วยใน)	38.08	46.73	2.57	0.23	12.38	96.79
17	ความสะดวกรวดเร็วในการจ่ายเงินค่ายา / ค่ารักษาพยาบาล	41.82	48.36	2.57	0.47	6.78	96.73
18	คุณภาพการพยาบาลโดยรวม	57.24	38.79	0.93	0.23	2.80	98.79
KPI: ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจในบริการ (ระดับ ≥ 7)		(N 428 ฉบับ)					98.24
หากท่านจำเป็นต้องใช้บริการสถานพยาบาล ท่านจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		มา					92.52
เจริญกรุงประชารักษ์หรือไม่ (ร้อยละ)							
หากมีโอกาส ท่านจะแนะนำให้ญาติ/ผู้อื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		แนะนำ					90.89
เจริญกรุงประชารักษ์หรือไม่ (ร้อยละ)							
					ร้อยละของผู้ตอบ(valid %)		
					ไม่ได้รับ	ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	ได้รับและเข้าใจดี
ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากแพทย์					1.93	6.02	92.05
ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจเลือด/ปัสสาวะ/เอกซเรย์หรือตรวจพิเศษอื่นๆ					6.33	7.85	85.82
ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อต้องกลับไปดูแลตนเองที่บ้าน					1.72	4.17	94.12