

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน

ไตรมาสที่ 1	ผู้ป่วยนอก	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	343	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	320	ราย	คิดเป็นร้อยละ	93.294
	ผู้ป่วยใน	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	333	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	329	ราย	คิดเป็นร้อยละ	98.799
			676			649			96.006
					เฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ		96.006	
ไตรมาสที่ 2	ผู้ป่วยนอก	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	366	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	357	ราย	คิดเป็นร้อยละ	97.541
	ผู้ป่วยใน	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	353	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	349	ราย	คิดเป็นร้อยละ	98.867
			719			706			98.192
					เฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ		98.192	
ไตรมาสที่ 3	ผู้ป่วยนอก	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	280	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	264	ราย	คิดเป็นร้อยละ	94.286
	ผู้ป่วยใน	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	306	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	300	ราย	คิดเป็นร้อยละ	98.039
			586			564			96.246
					เฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ		96.246	
ไตรมาสที่ 4	ผู้ป่วยนอก	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	399	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	304	ราย	คิดเป็นร้อยละ	76.190
	ผู้ป่วยใน	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	371	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	298	ราย	คิดเป็นร้อยละ	80.323
			770			602			78.182
					เฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ		78.182	
รวม 4ไตรมาส	ผู้ป่วยนอก	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	1,388	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	1,245	ราย	คิดเป็นร้อยละ	89.697
	ผู้ป่วยใน	ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	1,363	ราย	มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน	1,276	ราย	คิดเป็นร้อยละ	93.617
			2,751		เฉลี่ยรวมผู้ป่วยนอก 4 ไตรมาส	คิดเป็นร้อยละ		89.697	
					เฉลี่ยรวมผู้ป่วยใน 4 ไตรมาส	คิดเป็นร้อยละ		93.617	
					เฉลี่ยรวม 4 ไตรมาส	คิดเป็นร้อยละ		91.639	

รายงานตัวชี้วัดความพึงพอใจ สำหรับศูนย์พัฒนาคุณภาพ ปีงบประมาณ 2564

ลำดับ	รหัส	ชื่อเรื่อง	เป้าหมาย	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รายปี
				ต.ค.-ธ.ค. 63	ม.ค.-มี.ค. 64	เม.ย.-มิ.ย. 64	ก.ค.-ก.ย. 64	
1	SC0101	ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยนอก (ภาพรวม)	> 80 %	93.294	97.541	94.286	98.382	95.917
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจระดับ 4-5		320	357	264	304	1,245
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		343	366	280	309	1,298
2	SC0102	ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยใน (ภาพรวม)	> 85 %	98.799	98.867	98.039	98.350	98.533
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจระดับ 4-5		329	349	300	298	1,276
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		333	353	306	303	1,295
3	SC0103	ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ	> 80 %	98.333	99.524	95.968	97.861	97.982
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกกลับมาใช้บริการซ้ำ		413	418	357	366	1,554
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		420	420	372	374	1,586
4	SC0104	ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ	> 85 %	97.985	97.297	96.812	97.167	97.337
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกกลับมาใช้บริการซ้ำ		389	396	334	343	1,462
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		397	407	345	353	1,502
5	SC0105	ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ	> 75 %	97.375	97.596	95.135	97.861	97.023
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ		408	406	352	366	1,532
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		419	416	370	374	1,579
6	SC0106	ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ	≥ 85 %	97.975	98.020	97.368	95.157	97.185
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ		387	396	333	334	1,450
		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		395	404	342	351	1,492

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอก

ประจำปีงบประมาณ 2564

ตาราง ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด

	พึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด (ร้อยละ)				รวมทั้งปี
	ไตรมาส จำนวน(ฉบับ)	1	2	3	
	447	462	399	399	1707
1 ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความสะอาดของห้องตรวจ	93.92	95.39	92.41	92.48	93.5
2 การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ	91.47	93.06	89.57	90.48	91.1
3 การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ ในการใช้บริการ	90.64	92.97	88.75	92.48	91.2
4 แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของท่าน	95.69	96.54	95.47	96.74	96.1
5 การซักประวัติ	94.39	95.84	93.92	94.74	94.7
6 การตรวจร่างกาย	92.92	94.92	92.53	89.97	92.6
7 แพทย์ให้เวลากับท่าน	90.29	92.97	90.40	91.73	91.3
8 กิริยา วาจา มารยาทของแพทย์	97.09	96.96	96.47	97.74	97.1
9 การบริการ/ดูแลช่วยเหลือจากพยาบาล	95.96	97.16	95.70	95.49	96.1
10 กิริยา วาจา มารยาทของพยาบาล	96.86	96.30	93.94	94.49	95.4
11 กิริยา วาจา มารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น	91.67	94.93	94.15	90.48	92.8
12 ความสะอาดของห้องส้วม	82.71	82.48	82.03	73.43	80.2
13 การบริการของห้องจ่ายยา	93.97	93.35	91.95	91.73	92.7
14 การบริการของห้องตรวจเลือด	90.51	90.71	91.24	79.70	88.0
15 การบริการของห้องการเงิน (การจ่ายเงินค่ายา / ค่ารักษาฯ)	90.08	91.94	93.71	75.94	87.9
16 คุณภาพบริการโดยรวม	94.05	96.85	96.95	96.34	96.1
KPI: ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจในบริการ(ระดับ ≥ 7)	93.29	97.54	94.29	98.38	95.9

หากท่านจำเป็นต้องใช้บริการสถานพยาบาล <u>ท่านจะมาใช้</u>	98.33	99.52	95.97	97.86	97.9
บริการที่โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์อีก (ร้อยละ)					
หากมีโอกาส ท่านจะ <u>แนะนำ</u> ให้ญาติ/ผู้อื่นมาใช้บริการ	97.37	97.60	95.14	97.86	97.0
ที่โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ (ร้อยละ)					

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยใน

ประจำปีงบประมาณ 2564

ตาราง ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด

	พึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด (ร้อยละ)				รวมทั้งปี
	ไตรมาส จำนวน(ฉบับ)	1	2	3	
	432	426.00	371.00	371.00	1600
1 ความสะอาดของหอผู้ป่วย	97.91	99.76	98.92	99.18	98.94
2 ความสะอาดกสบายของหอผู้ป่วย	97.22	98.35	97.57	97.83	97.74
3 การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่	97.69	99.29	99.18	98.37	98.63
4 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	93.33	94.35	93.10	92.82	93.40
5 ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคของท่าน	99.07	99.29	100.00	99.46	99.45
6 การตรวจร่างกายโดยแพทย์	99.29	98.58	99.73	99.19	99.20
7 ความรวดเร็วของแพทย์ที่มาดูแลเมื่อท่านเกิดปัญหา	97.44	98.34	98.37	97.83	97.99
8 ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	98.14	99.06	99.19	99.19	98.89
9 กิริยา วาจา มารยาทของแพทย์	99.07	99.06	99.46	99.19	99.19
10 ความสามารถ/ความชำนาญของพยาบาลในการให้การพยาบาล	98.84	99.53	99.73	98.92	99.25
11 ความรวดเร็วของพยาบาลที่มาให้การช่วยเหลือ	98.37	98.59	99.46	98.92	98.83
12 ความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลท่าน	99.07	98.83	99.73	98.64	99.07
13 กิริยา วาจา มารยาทของพยาบาล	98.14	98.58	99.19	97.84	98.44
14 กิริยา วาจา มารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น	96.03	98.57	96.49	96.73	96.95
15 การบริการอาหาร (ความสะอาดและเหมาะสมกับโรค)	95.83	96.20	95.57	95.63	95.81
16 การบริการของห้องจ่ายยา (ผู้ป่วยใน)	92.24	94.58	95.15	94.32	94.07
17 ความสะดวกรวดเร็วในการจ่ายเงินค่ายา / ค่ารักษาพยาบาล	95.23	97.08	97.31	98.20	96.96
18 คุณภาพการพยาบาลโดยรวม	99.03	99.25	99.16	99.16	99.15
KPI: ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจในบริการ(ระดับ ≥ 7)	98.80	98.87	98.04	98.35	98.51
หากท่านจำเป็นต้องใช้บริการท่านจะมาใช้บริการที่ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์อีกหรือไม่ (ร้อยละ)	97.98	97.30	96.81	97.17	97.32
หากมีโอกาส ท่านจะแนะนำให้ญาติ/ผู้อื่นมาใช้บริการ ที่โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์หรือไม่ (ร้อยละ)	97.97	98.02	97.37	95.16	97.13