



โรงพยาบาลทองแสนขัน
THONGSAENKHAN HOSPITAL

มีแผนงานและมีการดำเนินงานเรื่องความพึงพอใจ และความมั่นใจของผู้รับบริการและประชาชน

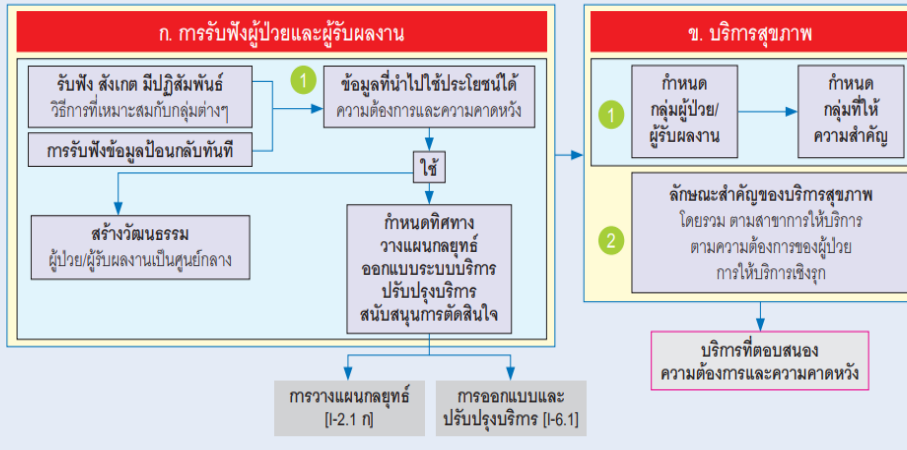
HS4 1-3.1

ตอนที่ 1 ภาพรวมของการบริหารองค์กร

I-3 ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer)

I-3.1 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer Needs and Expectations)

องค์กรรับฟังและเรียนรู้จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น และกำหนดบริการสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง.



30

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5

มีการดำเนินงานเพื่อตอบสนอง
ความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับ
ผลงานตามมาตรฐาน HA



โรงพยาบาลทองแสนขัน
THONGSAENKHAN HOSPITAL

มีแผนงานและมีการดำเนินงานเรื่องความพึงพอใจ และความมั่นใจของผู้รับบริการและประชาชน

HS4 1-3.1

IV-2 ผลด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น (มิติคคนเป็นศูนย์กลาง)

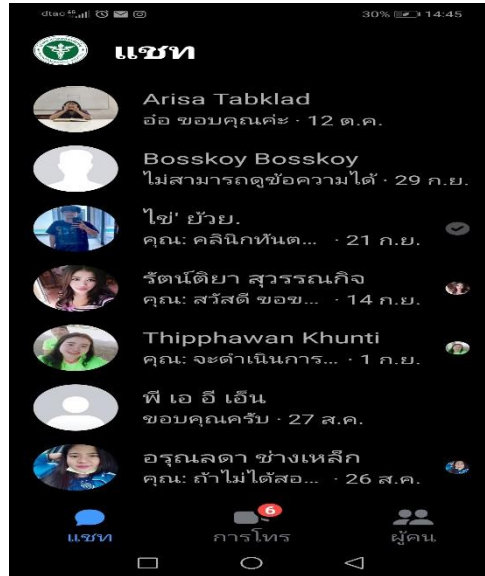
96 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความผูกพัน ของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย [IV-2, I-3]						
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี2561	ปี2562	ปี2563	ปี2564	ปี2565
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก	อย่างน้อย ร้อยละ85	83.64	88.50	85.64	87.63	84.11
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน	อย่างน้อย ร้อยละ85	82.15	81.56	82.00	86.71	83.66
- ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่รพ.สต.ที่มีต่อโรงพยาบาล	อย่างน้อย ร้อยละ85	91.89	94.89	91.66	91.66	90.91
- ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ อปท.ที่มีต่อโรงพยาบาล	อย่างน้อย ร้อยละ85	89.65	92.00	60.00	90.00	92.31
- ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โรงเรียนที่มีต่อโรงพยาบาล	อย่างน้อย ร้อยละ85	92.31	93.33	75.00	83.63	90.91



โรงพยาบาลทองแสนขัน
THONGSAENKHAN HOSPITAL

มีแผนงานและมีการดำเนินงานเรื่องความพึงพอใจ และความมั่นใจของผู้รับบริการและประชาชน

HS4 1-3.1



ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ/และ ประชาชน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลทองแสนขัน
วันที่มารับบริการ : วันที่ ... เดือน ... พ.ศ. ...
งานบริการที่เข้ารับบริการ : ...

คำชี้แจง : แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะ
ต่อการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าคำตอบ)

๑.เพศ ๑.ชาย ๒.หญิง
๒.อายุ ไม่เกิน ๒๐ ปี ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๑-๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓.อาชีพ เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ค้าขาย/อาชีพอิสระ นักเรียน/นักศึกษา
 วารสาร อื่นๆ(โปรดระบุ)

๔.ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา อนุบาลหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ ๒ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)
ระดับความพึงพอใจ : ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนบริการ					
๑.๑ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	✓				
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง		✓			
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
๑.๔ ความรวดเร็วในการบริการ		✓			
๑.๕ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ	✓				
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		✓			
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	✓				
๒.๓ ความสุภาพ และมีจิตบริการที่ดี	✓				



กระบวนการคุณภาพ



โรงพยาบาลทองแสนขัน
THONGSAENKHAN HOSPITAL

มีแผนงานและมีการดำเนินงานเรื่องความพึงพอใจ และความมั่นใจของผู้รับบริการและประชาชน

HS4 1-3.1

การจัดระบบบริการ โดยยึดความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง



ปรับห้องผู้ป่วยใน ให้สะอาด สะดวก ปลอดภัย



ป้ายแสดงทางหนีไฟ



ป้ายบอกทาง



ขยายลานจอดรถยนต์ของผู้รับบริการ

กระบวนการคุณภาพ