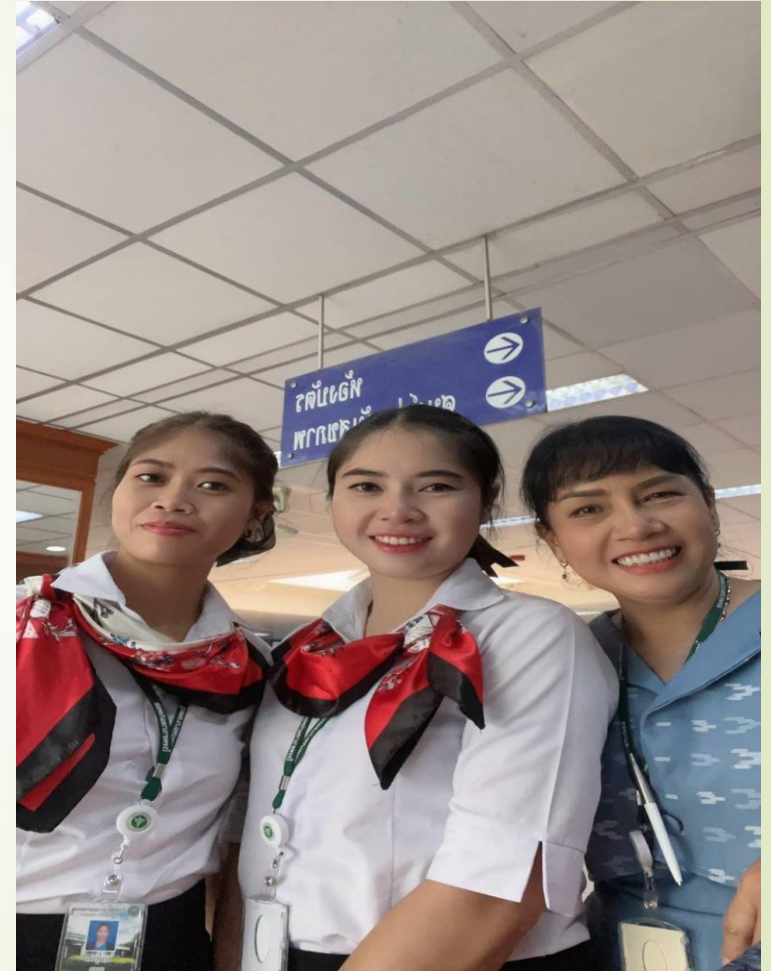


สรุปผลการดำเนินงาน ปี 2566

Customer Service :CS

(ลูกค้าสัมพันธ์)

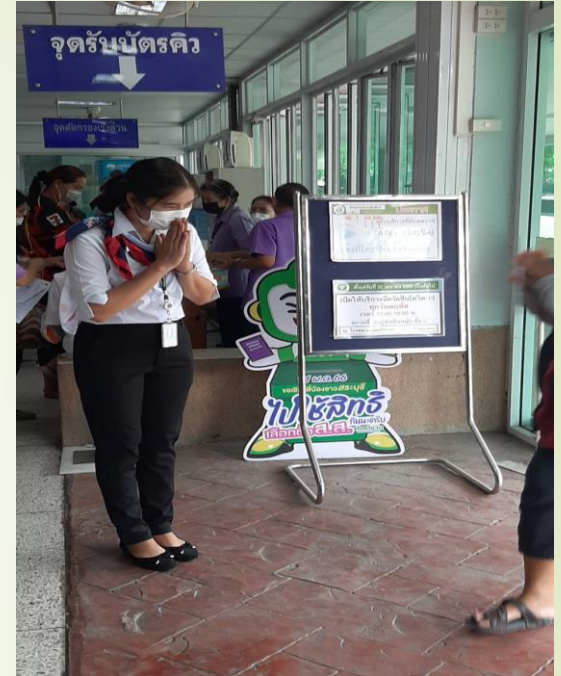
โรงพยาบาลแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จ.สระบุรี



เป้าหมาย : เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และให้การบริการที่ดี (Good Service)

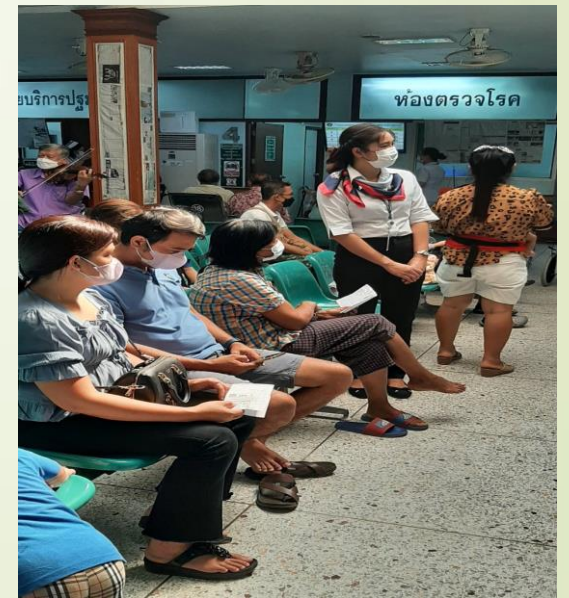
หน้าที่ CS :

- ➡ **อำนวยความสะดวก ให้ผู้รับบริการ** ช่วยหยิบชนิดของบัตรคิว ก่อนยื่นห้องบัตร
- ➡ **ช่วย ผู้รับบริการ scan Authen** ในเด็ก และผู้รับบริการที่ไม่มีบัตรประชาชน
- ➡ **ให้ข้อมูล ผู้รับบริการ** และบอกเส้นทาง หรือพานำส่งหน่วยงาน
- ➡ **ช่วย ผู้รับบริการ** ดูบัตรคิว กรณี ไม่เข้าใจ หรือดูไม่เป็น หรือข้ามคิว
- ➡ **ช่วย หน่วยงาน OPD** ตามหาผู้รับบริการ กรณีเรียกไม่พบ
- ➡ **ประสานหน่วยงาน OPD** กรณี ผู้รับบริการ มีอาการไม่สบายมาก เช่น ไข้สูง ปวดท้อง หายใจหอบ , อ่อนเพลียมาก ฯลฯ
- ➡ **อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ** จัดหาที่นั่ง หรือเสริมที่นั่ง กรณีที่นั่งไม่พอ หรือแออัด
- ➡ **ประสานขอรถเข็นนั่ง** กรณี ผู้รับบริการ เดินไม่ไหว , ผู้พิการ , หรือมีอาการไม่สบายมาก



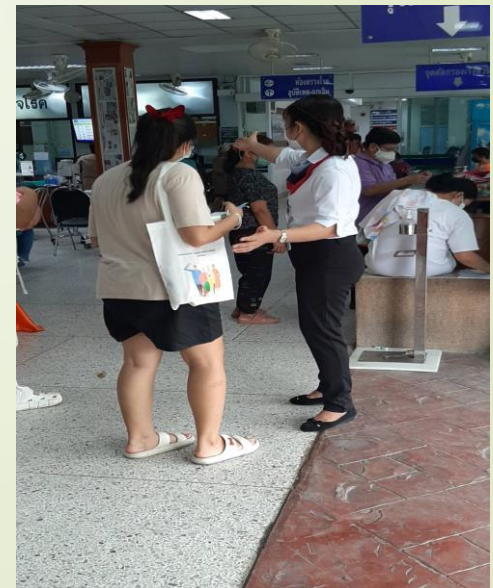
สำรวจความคิดเห็น การมีส่วนร่วม และความต้องการ ของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนา การให้บริการ ที่ดียิ่งขึ้น

- 1.สำรวจความเห็น ของผู้รับบริการ เมื่อมีผู้รับบริการมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้ เกิดการแออัด และการบริการล่าช้า
- 2.สำรวจผู้รับบริการ เรื่อง ความเข้าใจ ในการให้บริการ ด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การให้บริการด้วยระบบบัตรคิว และให้ความช่วยเหลือ กรณีไม่เข้าใจ
- 3.สำรวจ ความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ เรื่องเสียง ไวโวลิน



ผลสำรวจ ความคิดเห็น การมีส่วนร่วม และความต้องการ ของผู้รับบริการ

- ➡ สาเหตุที่ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาล แก่งคอย เนื่องจาก
ร้อยละ 57.16 สะดวก ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ,ร้อยละ 7.14 การบริการดี ดูแลดี ,
การรักษาที่มีคุณภาพมาตรฐาน , มีหมอเฉพาะทาง ,มีสิทธิ์การรักษาที่นี้ ฯลฯ
- ➡ ข้อเสนอแนะ ความต้องการของผู้รับบริการ ขยายให้ใหญ่กว่าเดิม เพื่อคนใช้บริการ ,
บริการดีค่ะ แต่สถานที่คับแคบ , เสียงประชาสัมพันธ์ดัง สวนกัน ไม่ค่อยได้ยินเวลาเรียก
(พัฒนา จัดเสริมที่นั่ง กรณีที่นั่งรอตรวจไม่พอ หรือแออัด , ช่วยดูคิว และช่วยตามหา กรณี
ไม่ได้ยิน หรือไม่ทราบคิว)
- ➡ ร้อยละ 94.44 เข้าใจการดูบัตรคิว มีเพียงส่วนน้อย หรือผู้สูงอายุ ที่ไม่เข้าใจ
(พัฒนา ช่วยดูคิว ให้ผู้รับบริการ และพาไปที่โต๊ะชั่งประวัติ)



ผลลัพธ์ การดำเนินงาน เมษายน 2566 – กันยายน 2566 (6 เดือน) เซึ่งปริมาณ

- ➡ 1.อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ ช่วยหยิบชนิดของบัตรคิว ก่อเนยขึ้นห้องบัตร จำนวน 21,131 ราย
 - ➡ 2.ให้ข้อมูล ผู้รับบริการ และบอกเส้นทาง หรือพานำส่งหน่วยงาน จำนวน 3,466 ราย
 - ➡ 3.ช่วย ผู้รับบริการ ดูบัตรคิว กรณี ไม่เข้าใจ หรือดูไม่เป็น หรือข้ามคิว จำนวน 6,288 ราย
 - ➡ 4.ช่วย หน่วยงาน ตามหาผู้รับบริการ กรณีเรียกไม่พบ จำนวน 1,463 ราย
 - ➡ 5.อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ จัดหาที่นั่ง หรือเสริมที่นั่ง กรณีที่นั่งไม่พอ จำนวน 2,200 ราย
- และประสานขอรถเข็นนั่ง กรณี ผู้รับบริการ เดินไม่ไหว , ผู้พิการ , หรือมีอาการไม่สบายมาก

ผลลัพธ์ การดำเนินงาน เมษายน 2566 – กันยายน 2566 (เชิงคุณภาพ)

- บริการดีมาก*** จากใบแสดงตู้รับความคิดเห็น 3 ฉบับ (วันที่ 20/06/66 , 26/06/66 และ 26/06/66)
- ขอขอบคุณที่ประสานพยาบาลให้ ลูกชายปวดแผลและปวดศีรษะ
- บริการดี คอยให้คำแนะนำจุดต่างๆดี
- บริการดี พุดจาดี ชุดสวย
- พวกหนูมาช่วยดูแลคนแก่ดีจังเลย พุดจาดี
- น่ารัก จำคนไข้ได้ พุดคุยเป็นกันเอง
- มีแผนกนี้ ยายสะดวกขึ้นเยอะ
- เดี่ยวนี้.. รพ.มีบริการแบบนี้ด้วยหรอ ดีจังเลย



ความเสี่ยงที่พบ

- ➡ การประเมิน ผู้รับบริการ ตามคำร้องขอของผู้ป่วย (ผู้ป่วยมาแจ้ง) และแจ้งต่อให้กับพยาบาลซีกประวัติ ไม่ได้พาผู้ป่วยมา ทำให้พยาบาลไม่ทราบอาการ และรอดตามคิว (เด็กไข้ หายใจเหนื่อยหอบ)
แก้ไข ร่วมกับ **OPD** ให้นำผู้ป่วยมาให้พยาบาลดูทุกครั้ง / อบรมให้ความรู้ เรื่องโรคต่างๆเบื้องต้น
- ➡ มีผู้รับบริการ ต่างชาติมารับบริการ มากขึ้น การพูดภาษาอังกฤษยังไม่คล่อง
แก้ไข ทำแผนพัฒนาด้านภาษา ปี 2567

โอกาสพัฒนา / แผนพัฒนาการให้บริการ ปี 2567

- ➡ สำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ และพัฒนาตามส่วนขาด ที่ผู้รับบริการ หรือ หน่วยงานอื่นๆต้องการ
- ➡ พัฒนา ตามนโยบายของโรงพยาบาล ด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ช่วยนำลงสู่ผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาล
- ➡ ประสานเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ให้ **CS** ช่วยเหลือหน่วยงานเพื่อให้บริการ เป็นภาพเดียวกัน
- ➡ พัฒนา ด้านภาษา เพื่อให้บริการชาวต่างชาติ ที่มารับบริการ

ขอบคุณค่ะ

ทำความดีช่วงเวลา ที่เหลือ เพื่อทดแทนพระคุณแผ่นดิน

