

รายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน ด้านคุณภาพการให้บริการ
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยาคลินิก โรงพยาบาลศูนย์วชิระภูเก็ต
ประจำปี ๒๕๖๓ (ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

เนื่องด้วยกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยาคลินิก โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการภายใน (แพทย์/พยาบาลเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล) จากกระบวนการทำงานและการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้งหมด ๑๐ ด้าน ประเมินดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ
๒. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
๕. สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด สะอาด เพียงพอต่อผู้ให้บริการ
๖. ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน
๗. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๘. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการเจาะเลือด ข้อควรปฏิบัติหลังเจาะเลือดชัดเจน เข้าใจง่าย
๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับเท่าเทียมกัน
๑๐. ความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้

จากผลการประเมินความพึงพอใจได้ ร้อยละ ๘๖.๗ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ด้วยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการห้องเจาะเลือด ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยาคลินิก โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

คำแนะนำและสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข

๑. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้สุภาพ และอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจมากขึ้น
๒. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ให้เข้าใจง่ายและชัดเจนตามระเบียบในการปฏิบัติงาน
๓. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างมีความเต็มใจ
๔. ควรมีป้ายแสดงที่กีดบัตรคิวให้ชัดเจน
๕. คิวที่เรียกเจาะเลือดที่ข้ามไปแล้ว ควรมีการเรียกซ้ำ

รายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือ

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator) ปีงบประมาณ 2563

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ (ต.ค. 62 - ก.พ. 63)
1. อัตราการปฏิเสธส่งตรวจ	0 %	0.59 %
2. อัตราการรายงานผลผิดพลาด	0 ครั้ง	3 ครั้ง
3. อัตราการรายงานผลทันตามระยะเวลาที่กำหนด <ul style="list-style-type: none">● Routine Lab (90 นาที) – OPD● Routine Lab (90 นาที) – IPD● Emergency Lab (45 นาที)	90 % 90 % 100 %	86.85 % 93.91 % 100 %
4. รายงานความเสี่ยง อุบัติการณ์ (เรื่อง) (ระดับ E ขึ้นไป)	0 ครั้ง	1 ครั้ง
5. ข้อร้องเรียน	0 ครั้ง	2 ครั้ง

นางพัชรินทร์ ญาตริรักษ์

หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยาคลินิก

ผู้รายงาน