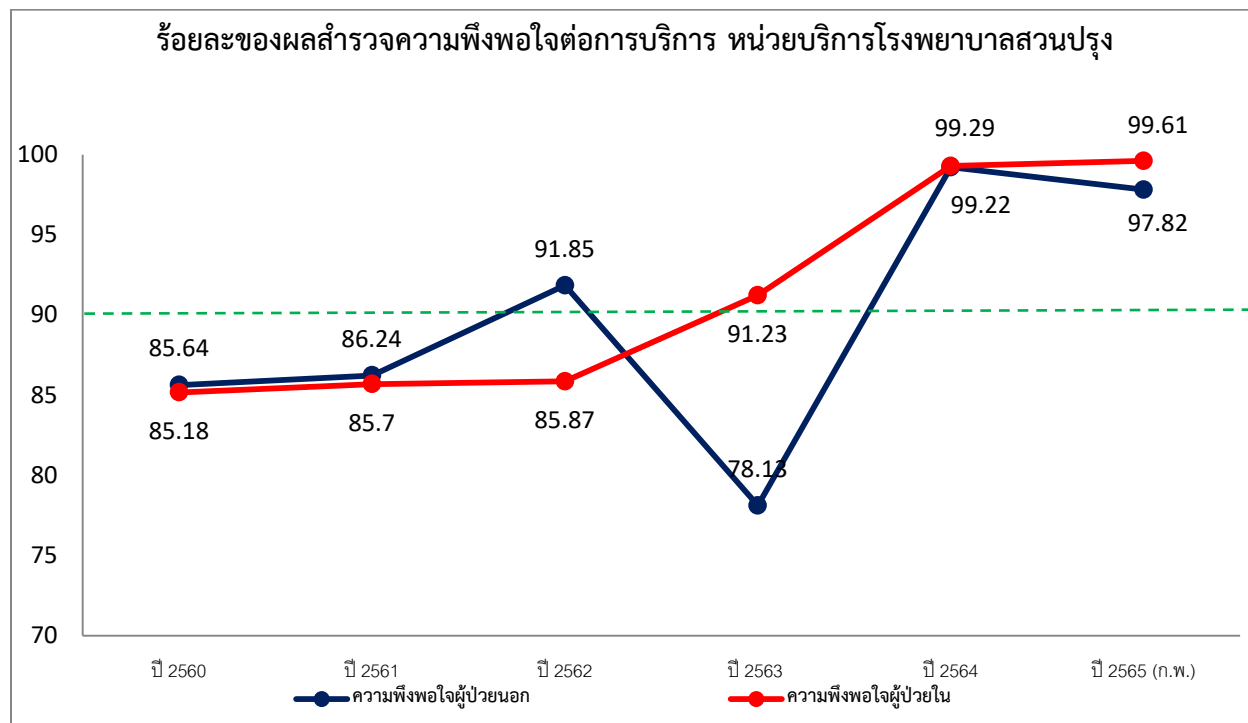


ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการ ปี พ.ศ. 2560-2565

หน่วยบริการโรงพยาบาลสวนปรุง



โรงพยาบาลสวนปรุงได้พัฒนาช่องทางสื่อสารเพื่อรับฟังข้อมูลย้อนกลับหลังเข้ารับบริการ (Feedback) ของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นตามช่องทางที่สะดวก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ จดหมาย การร้องเรียนโดยทางวาจา การแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การ scan QR code ทั้งแบบ Sat survey และ Patient Experience Program เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับหลังเข้ารับบริการ และเป็นประโยชน์แก่โรงพยาบาลในการพัฒนาระบบบริการมากยิ่งขึ้น

จากสถิติพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยในที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี ส่วนความพึงพอใจผู้ป่วยนอกลดลงในปี 2563 ทั้งนี้เนื่องจากเป็นปีแรกที่เริ่มมีการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้มีการปรับระบบการเข้ารับบริการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการการป้องกันการระบาดของโรค เช่น มีการคัดกรองก่อนเข้ารับบริการ หรือมีขั้นตอนที่มากขึ้น ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และเมื่อมีการปรับระบบและนำมาใช้ในงานประจำทำให้ความพึงพอใจในปี 2564 เพิ่มขึ้นจากเดิม อย่างไรก็ตามในปี 2565 ใน 5 เดือนที่ผ่านมา (ต.ค 64-ก.พ.65) โรงพยาบาลได้ย้ายที่ทำการแผนกผู้ป่วยนอกไปยังอาคารหลังใหม่ ทำให้ผู้รับบริการไม่คุ้นเคยสถานที่ จึงทำให้ความพึงพอใจลดลงจากเดิมจึงได้สะท้อนข้อเท็จจริงเรื่องโอกาสพัฒนาด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของงานบริการผู้ป่วยนอก ให้แก่ทีมโรงพยาบาลสวนปรุงได้มุ่งมั่นพัฒนาบริการเพื่อผู้ป่วยต่อไป