



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพานทอง กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ จังหวัดชลบุรี โทร ๐-๓๘๙๓-๒๕๑๑

ที่ ขบ ๐๐๓๒.๓๐๑/(รพ) ๒๗/๒๕

วันที่ ๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการระบบคิวอัตโนมัติ ตามภารกิจหลักที่สำคัญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานทอง

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพานทอง ได้คัดเลือกภารกิจหลักที่สำคัญในการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตามหลักธรรมาภิบาล ประจำปี ๒๕๖๓ ได้แก่โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการทางการแพทย์ด้วยเทคโนโลยี(Smart Hospital) ซึ่งกำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้ (โครงการต่อเนื่อง ๒๕๖๒-๒๕๖๔) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดความแออัดและระยะเวลารอคอยในโรงพยาบาล และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการ ประชาชนด้านความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย ตามนโยบาย Thailand ๔.๐ นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานโครงการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบคิวอัตโนมัติ ผู้รับบริการคลินิกโรคกระดูก ขึ้น ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มาก-มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ มีความต้องการให้ขยายระบบคิวอัตโนมัติ (คิวภายใน) ไปยังคลินิกบริการจุดอื่นๆ ร้อยละ ๙๗.๒๒ เพราะเห็นว่าเป็นความสะดวก และสามารถรับรู้ในลำดับคิวเข้ารับบริการได้จากจอภาพ สำหรับคิวจองล่วงหน้า(คิวออนไลน์) ผ่านระบบมือถือ พบว่ามีความต้องการร้อยละ ๗๕ เพราะสะดวก ไม่ต้องการร้อยละ ๒๕ เพราะ ๑.เด็กไม่มีโทรศัพท์ ๒.ทำไม่เป็นไม่มีญาติทำให้ ๓. จองคิวล่วงหน้าแล้วกลับมาไม่ทันเวลาที่จองไว้ ตามรายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจ ที่แนบมาพร้อมนี้

### ๓. ข้อเสนอพิจารณาและขออนุมัติ

๑. เพื่อพิจารณาผลการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาระบบบริหารจัดการทางการแพทย์ด้วยเทคโนโลยี(Smart Hospital) ให้สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒. ขออนุญาตเผยแพร่ ผลการดำเนินงาน และ ขึ้นประกาศเผยแพร่บน เว็บไซต์หน่วยงาน [www.panthonghospital.com](http://www.panthonghospital.com) และ วาง Link จาก เว็บไซต์ของหน่วยงานเข้าในระบบ MITAS เพื่อแสดงหลักฐานประกอบการสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ EB ๖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานโครงการ ตามภารกิจหลักของหน่วยงานหรือไม่ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการต่อไป

(นางสาวโสภา ทิวาลัย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ  
คำสั่ง

อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ

( ) ให้ดำเนินการแก้ไขดังนี้.....

ลงชื่อ.....

(นายปิยะวิทย์ หมดมลทิน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพานทอง