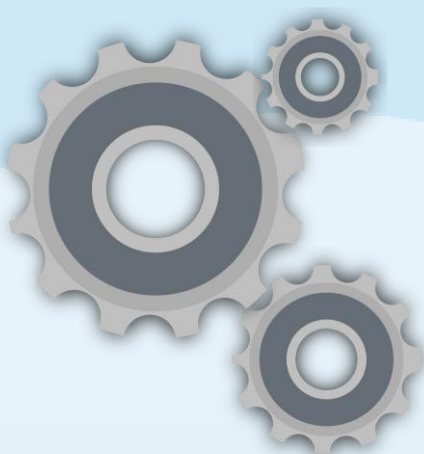




ก้าวล้ำนำสมัย ด้วยระบบ รวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจผ่าน PCIS



ประเภท: ผลงานด้านการบริการ การบริหารจัดการ

หน่วยพัฒนาคุณภาพ ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สมาชิก



สุภาพร ปานแก้ว

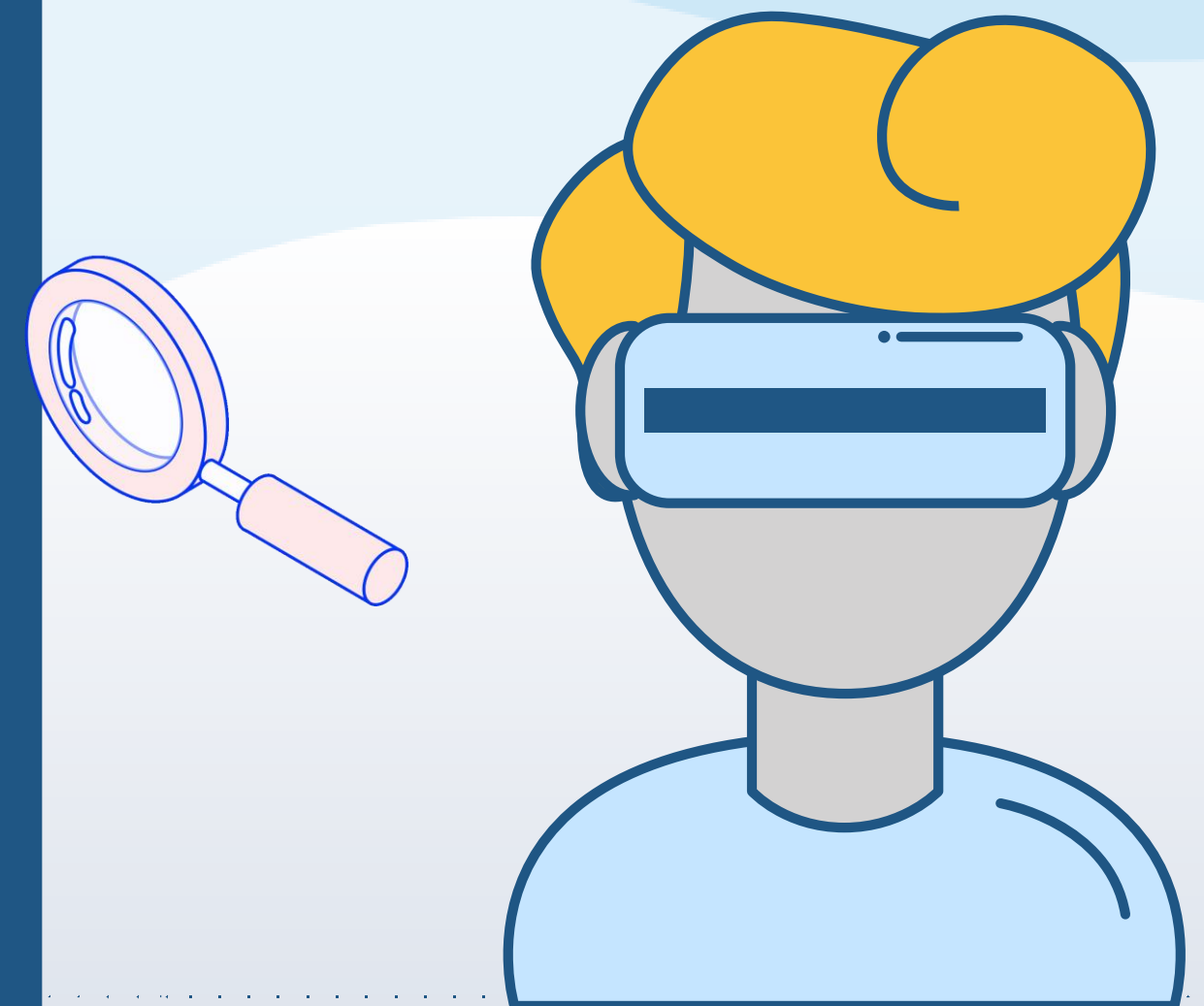


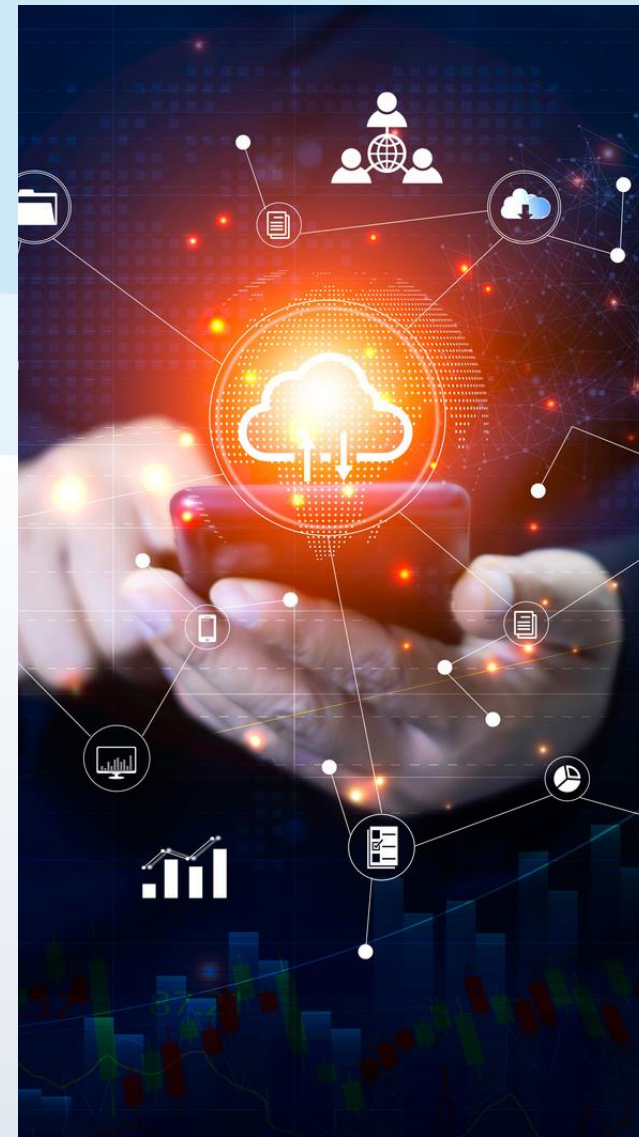
พรพิมล มุณน้อย

ที่มาและความสำคัญ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นข้อมูลที่จะช่วยให้องค์กรได้นำไปปรับปรุงหรือพัฒนางานบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด โดยการประเมินความพึงพอใจอาจอยู่ในรูปแบบการกรอกข้อมูลจากแบบสำรวจ หรือ การป้อนข้อมูลผ่าน Application

ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลให้มีความสะดวก รวดเร็ว ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้นำระบบปฏิบัติการ PCIS (PROMPT HEALTH CENETR INFORMATION SYSTEM) มาใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งจากแบบสำรวจและ จาก Mobile Application ศูนย์สุขภาพพร้อม เพื่อนำไปสรุปความพึงพอใจในแต่ละเดือน





วัตถุประสงค์

- เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลความพึงพอใจ
- เพื่อรองรับจำนวนผู้รับบริการที่มากขึ้น
- เพื่อลดระยะเวลาในการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่

วิธีดำเนินการ



1.จัดประชุมและร่วมกันออกแบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการใน Mobile Application ศูนย์สุขภาพพร้อม ให้เหมือนกับแบบสำรวจ รวมทั้งออกแบบให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลมายังระบบปฏิบัติการ PCIS



แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์บริการเทคโนโลยีการแพทย์คลินิค

วันที่ท่านมารับบริการ [] ตรงสุขภาพประจำปี (เจาะเลือด+เอกซเรย์) [] คลื่นไฟฟ้าหัวใจ [] อัลตราซาวด์
 [] แมมโมแกรม [] นวกระดูก [] เจาะเลือด (เลือดตรวจเอง) [] เอกซเรย์ (เลือดตรวจเอง) [] ภาพถ่ายปำบัง
 [] อารยาบำบัด [] นวดไทย [] กิจกรรมบำบัด [] ฝึกพูด [] การศึกษาพิเศษ [] อื่นๆ (โปรดระบุ)

วิธีการเก็บ [] เปรียบได้ [] เปรียบไม่ได้ วันที่รับบริการ

การเข้ารับบริการ [] ครั้งแรก [] เคยมารับบริการแล้ว ความถี่ ครั้งต่อปี

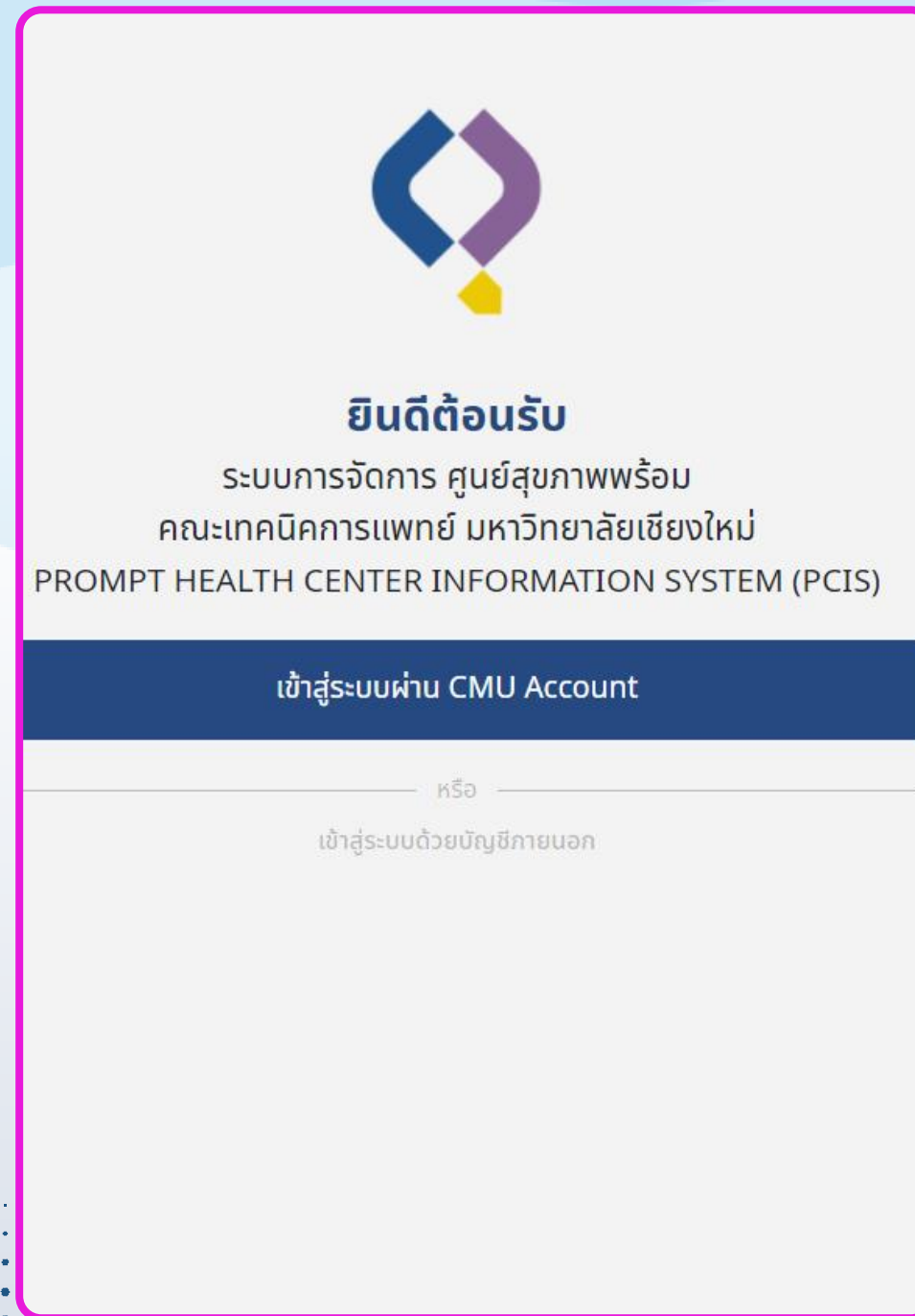
ความพึงพอใจในการรับบริการของเรา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	😊	😊	😊	😊	😊
1. ความสะดวกในการรับบริการ	😊	😊	😊	😊	😊
2. การนัดหมาย (หากไม่ได้นัดหมายให้ข้ามข้อนี้)					
2.1 ความสะดวกในการนัด	😊	😊	😊	😊	😊
2.2 การนัดตรงตามความต้องการของท่าน (เฉพาะกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด อารยาบำบัด และนวดไทย)	😊	😊	😊	😊	😊
3. ความเหมาะสมของเวลาในการรับบริการ					
3.1 ระยะเวลาการลงทะเบียน	😊	😊	😊	😊	😊
3.2 ระยะเวลาการชำระเงิน	😊	😊	😊	😊	😊
3.3 ระยะเวลาในการรับบริการ/รักษา	😊	😊	😊	😊	😊
4. ความเหมาะสมของราคา	😊	😊	😊	😊	😊
5. เจ้าหน้าที่					
5.1 การให้บริการ ณ จุดลงทะเบียน	😊	😊	😊	😊	😊
5.2 การให้บริการ ณ จุดชำระเงิน	😊	😊	😊	😊	😊
5.3 การให้บริการ ณ คลินิก	😊	😊	😊	😊	😊
5.4 การให้บริการ ณ จุดนัดหมาย	😊	😊	😊	😊	😊
6. สถานที่					
6.1 สถานที่ในการให้บริการภายในคลินิก	😊	😊	😊	😊	😊
6.2 พื้นที่การให้บริการส่วนกลาง	😊	😊	😊	😊	😊
7. อุปกรณ์การให้บริการรักษา/บำบัด	😊	😊	😊	😊	😊
8. สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ส่วนกลาง	😊	😊	😊	😊	😊
9. ภาพรวมในการเข้ารับบริการในครั้งนี้	😊	😊	😊	😊	😊

ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อผู้อื่นให้มารับบริการ [] บอกต่อ [] ไม่บอกต่อ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี โปรดระบุ)

ความไม่พึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้ (ถ้ามี โปรดระบุ)

"ขอขอบคุณที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนางานบริการของเรา"
 SD-F-QA-044-0124



2.แจกจ่ายแบบสอบถาม ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ที่มาใช้บริการของศูนย์ สุขภาพพร้อมทั้ง walk in และ Mobile Check up ทุก สาขา



แบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำป็นอกสถานที่ (Mobile Checkup)

ศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบข้อมูล

ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลและภาพสะท้อน ให้ทางหน่วยงานของเรา นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ ให้ดียิ่งขึ้น

สิทธิการเบิก ☐ เบิกได้ ☐ เบิกไม่ได้

ความพึงพอใจในการรับบริการของเรา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ จุดลงทะเบียน					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ จุดชำระเงิน					
3. การให้บริการวัดความดัน					
4. การให้บริการเจาะเลือด					
5. การให้บริการเอกซเรย์ (ถ้ามี)					
6. การให้บริการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (ถ้ามี)					
7. ระยะเวลาเหมาะสมในการให้บริการ					
9. ภาพรวมในการให้บริการในครั้งนี้					

ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อผู้อื่นให้มารับบริการ ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี โปรดระบุ)

.....

.....

ความไม่พึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้ (ถ้ามี โปรดระบุ)

.....

.....

“ขอขอบคุณที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนางานบริการของเรา”

SD-F-QA-048-0323



แบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก

วันนี้ท่านมารับบริการใด ☐ ตรวจสุขภาพประจำปี(เจาะเลือด+เอกซเรย์) ☐ คลื่นไฟฟ้าหัวใจ ☐ อัลตราซาวด์

☐ แมมโมแกรม ☐ มวลกระดูก ☐ เจาะเลือด(เลือกตรวจเอง) ☐ เอกซเรย์(เลือกตรวจเอง) ☐ กายภาพบำบัด

☐ อาร่าบำบัด ☐ นวดไทย ☐ กิจกรรมบำบัด ☐ ฝึกพูด ☐ การศึกษาพิเศษ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

สิทธิการเบิก ☐ เบิกได้ ☐ เบิกไม่ได้ วันที่รับบริการ

การเข้ารับบริการ ☐ ครั้งแรก ☐ เคยมารับบริการแล้ว ความถี่ ครั้งต่อปี

ความพึงพอใจในการรับบริการของเรา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกในการเข้ารับบริการ					
2. การนัดหมาย (หากไม่ได้นัดหมายให้ข้ามข้อนี้)					
2.1 ความสะดวกในการนัด					
2.2 การนัดตรงตามความต้องการของท่าน (เฉพาะกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด อาร่าบำบัด และนวดไทย)					
3. ความเหมาะสมของเวลาในการรับบริการ					
3.1 ระยะเวลาการลงทะเบียน					
3.2 ระยะเวลาการชำระเงิน					
3.3 ระยะเวลาในการรับบริการ/รักษา					
4. ความเหมาะสมของราคา					
5. เจ้าหน้าที่					
5.1 การให้บริการ ณ จุดลงทะเบียน					
5.2 การให้บริการ ณ จุดชำระเงิน					
5.3 การให้บริการ ณ คลินิก					
5.4 การให้บริการ ณ จุดนัดหมาย					
6. สถานที่					
6.1 สถานที่ในการให้บริการภายในคลินิก					
6.2 พื้นที่การให้บริการส่วนกลาง					
7. อุปกรณ์การให้บริการรักษา/ บำบัด					
8. สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นที่ส่วนกลาง					
9. ภาพรวมในการเข้ารับบริการในครั้งนี้					

ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อผู้อื่นให้มารับบริการ ☐ บอกต่อ ☐ ไม่บอกต่อ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี โปรดระบุ)

.....

ความไม่พึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้ (ถ้ามี โปรดระบุ)

.....

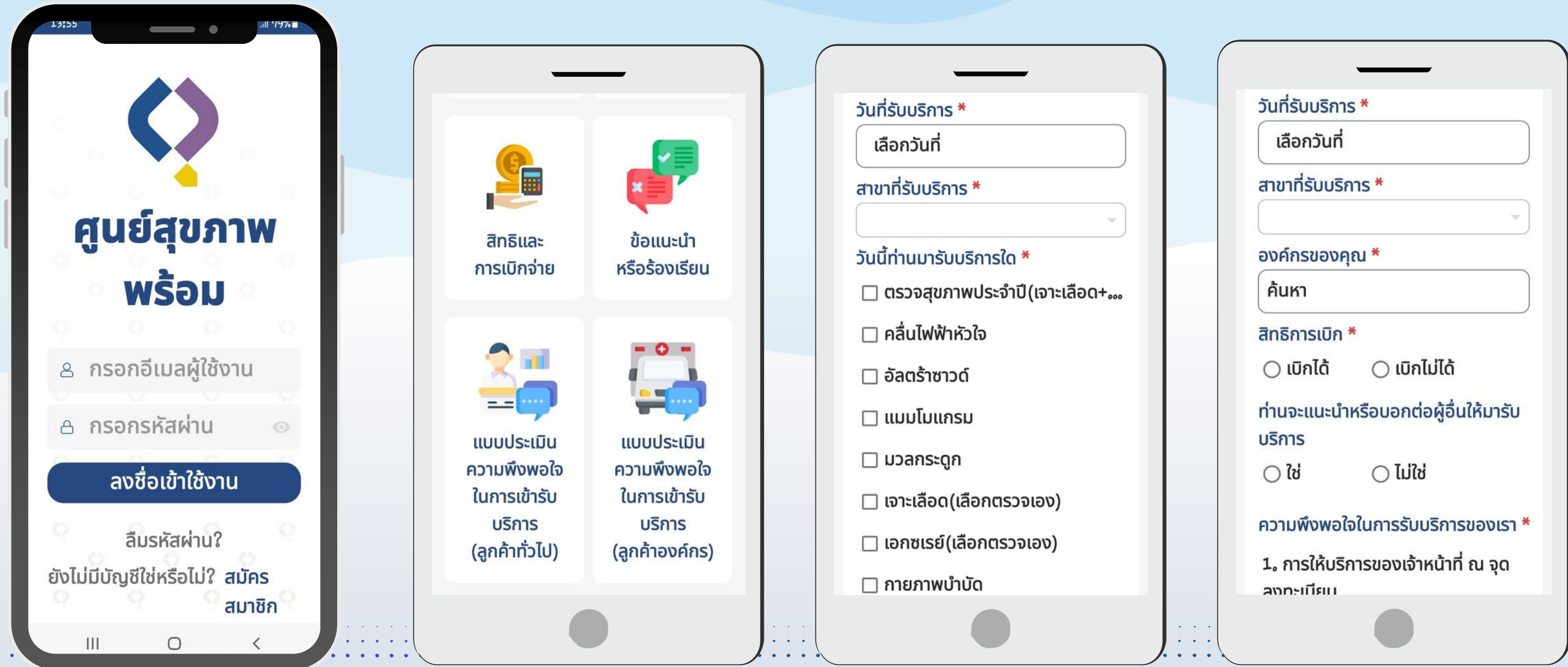
“ขอขอบคุณที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนางานบริการของเรา”

SD-F-QA-048-0323

3.เมื่อผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ให้นำไปหย่อนลงในกล่องรับแบบสอบถามความพึงพอใจ



3.อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในการประเมินความพึงพอใจผ่าน Mobile Application ศูนย์สุขภาพพร้อม



The image displays four sequential screens of a mobile application designed for a satisfaction survey. The first screen is the login page, featuring the center's logo and name, followed by input fields for email and password, a login button, and a link for forgotten passwords. The second screen is a menu with four options: 'สิทธิและการเบิกจ่าย' (Rights and Billing), 'ข้อแนะนำหรือร้องเรียน' (Advice or Complaints), 'แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ (ลูกค้าทั่วไป)' (General Customer Satisfaction Survey), and 'แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ (ลูกค้าองค์กร)' (Corporate Customer Satisfaction Survey). The third screen is the 'General Customer Satisfaction Survey' form, which includes fields for service date, branch, and a list of services received with checkboxes. The fourth screen is the 'Corporate Customer Satisfaction Survey' form, which includes fields for service date, branch, company name, and a question about the service provided by the center's staff.

Screen 1: Login

ศูนย์สุขภาพพร้อม

กรอกอีเมลผู้ใช้งาน

กรอกรหัสผ่าน

ลงชื่อเข้าใช้งาน

ลืมรหัสผ่าน?

ยังไม่มีบัญชีใช่ไหม? สมัครสมาชิก

Screen 2: Menu

สิทธิและการเบิกจ่าย

ข้อแนะนำหรือร้องเรียน

แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ (ลูกค้าทั่วไป)

แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ (ลูกค้าองค์กร)

Screen 3: General Customer Satisfaction Survey

วันที่รับบริการ *

เลือกวันที่

สาขาที่รับบริการ *

วันนี้ท่านมารับบริการใด *

- ☐ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี(เจาะเลือด+...
- ☐ คลื่นไฟฟ้าหัวใจ
- ☐ อัลตราซาวด์
- ☐ แมมโมแกรม
- ☐ มวลกระดูก
- ☐ เจาะเลือด(เลือกตรวจเอง)
- ☐ เอกซเรย์(เลือกตรวจเอง)
- ☐ ถ่ายภาพบำบัด

Screen 4: Corporate Customer Satisfaction Survey

วันที่รับบริการ *

เลือกวันที่

สาขาที่รับบริการ *

องค์กรของคุณ *

ค้นหา

สิทธิการเบิก *

☐ เบิกได้ ☐ เบิกไม่ได้

ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อผู้อื่นให้มารับบริการ

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

ความพึงพอใจในการรับบริการของเรา *

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ จุดลงทะเบียน

5. เจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาคุณภาพรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจจากแบบสำรวจและจาก Mobile Application ศูนย์สุขภาพพร้อม ของทุกสาขาในแต่ละเดือน โดยใช้ระบบปฏิบัติการ PCIS

หน้าหลัก

การตลาด

บุคคล

การเงิน

พัสดุ

สถิติ

พัฒนาคุณภาพ

งานสารบรรณ

แดชบอร์ด

ตั้งค่า

ออกจากระบบ

ระบบจัดการออฟฟิศ ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พรพิมล มุลน้อย
phornphimon.m@cmu.ac.th

รายการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรองวันที่รับบริการ เดือน

เมษายน

 ปี

2567

 สาขา

ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการ...

ค้นหา

คือ รายการที่มาจากกรอกข้อมูลของ QI

คือ รายการที่มาจากกรอกข้อมูลของผู้รับบริการผ่าน Mobile Application

วันที่รับบริการ	วันที่รับเอกสาร	ลำดับ	สาขา	check up	หน่วย	สิทธิ	การเข้ารับ บริการ	ความถี่ต่อปี	แนะนำหรือ บอกต่อ	Convenient	AP-Easy	AP-Need	
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	1	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการ แพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อื่นๆ	4,6	เบิกได้	เคยมารับ บริการแล้ว		ใช่	4	1	4	
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	2	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการ แพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อื่นๆ	1	เบิกไม่ได้	เคยมารับ บริการแล้ว	2		4			
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	3	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการ แพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Check up	0	เบิกไม่ได้	เคยมารับ บริการแล้ว		ใช่	5			
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	4	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการ แพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อื่นๆ	7	เบิกได้	เคยมารับ บริการแล้ว		ใช่	5	5	5	
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	5	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการ แพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อื่นๆ	7	เบิกไม่ได้	เคยมารับ บริการแล้ว			5	5	5	
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	6	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการ แพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Check up	0	เบิกไม่ได้	ครั้งแรก		ใช่	4			
										เฉลี่ย	4.7	4.69	4.72

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7.รายงานสรุปรายงานความพึงพอใจประจำเดือน ประจำไตรมาส แต่ละหน่วยงานแยกตามสาขา ทั้ง walkin และ Mobile check up โดยข้อมูลจากระบบ PCIS

3.13 รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรองข้อมูล ปีงบประมาณ 2567

ค้นหา

ผู้รับบริการแบบ Walk-in

ศูนย์สุขภาพพร้อม สำนักงานใหญ่

จำนวน	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	July	Aug	Sep
1+2=MT	7	32	18	5	8	18	21	0	0	0	0	0
3+9+10+11=RT	7	27	10	9	12	11	21	0	0	0	0	0
4+5+6=PT	59	64	77	62	78	63	27	0	0	0	0	0
7+8+12=OT	14	3	16	3	15	11	9	0	0	0	0	0
รวม	87	126	121	79	113	103	78	0	0	0	0	0

ผลความพึงพอใจ	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	July	Aug	Sep
1+2=MT	96.63	95.86	96.19	93.53	94.90	98.77	95.60					
3+9+10+11=RT	95.41	94.78	94.81	93.59	94.54	98.57	96.18					
4+5+6=PT	91.30	90.41	89.74	90.42	93.72	88.70	92.45					
7+8+12=OT	87.38	98.67	99.08	95.42	94.29	92.54	98.75					
เฉลี่ย	91.43	92.93	92.35	91.17	93.97	91.92	95.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

สรุป ผลการดำเนินงาน



จากการนำระบบปฏิบัติการศูนย์สุขภาพพร้อม PROMPT HEALTH CENTER INFORMATION SYSTEM (PCIS) และ Mobile application ศูนย์สุขภาพพร้อม มาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจพบว่า

ด้านลูกค้า: เพิ่มช่องทางให้ลูกค้าได้ประเมินความพึงพอใจนอกเหนือจากกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม การประเมินผ่าน Mobile application สามารถประเมินได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลที่ศูนย์สุขภาพพร้อม

ด้านเจ้าหน้าที่ :

1. ไม่ต้องกรอกข้อมูลและคำนวณใน excel เพราะข้อมูลจาก Mobile application จะเข้าสู่ระบบ PCIS โดยตรง และระบบจะคำนวณให้อัตโนมัติ ทำให้ลดระยะเวลาในการนำเข้าและตรวจสอบข้อมูล

2. ปัจจุบันสามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจได้จากแบบฟอร์มและ Mobile Application



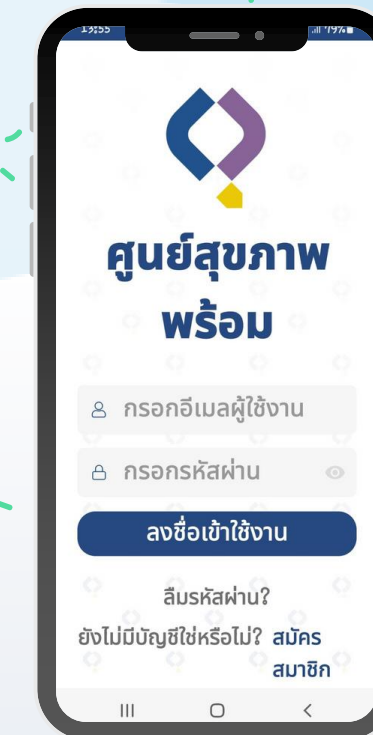
ประโยชน์ ที่หน่วยงานได้รับ

1. ลดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่
2. โอกาสผิดพลาดน้อยลง
3. ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้น
4. เป็นการปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัยมากขึ้นในการนำเทคโนโลยีมาช่วย และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ซึ่งสอดคล้องกับ LEAN



การนำไปใช้

ณ ปัจจุบัน ผู้รับบริการ walk in สาขากาดฝรั่ง-หางดงเริ่มใช้
Mobile application ในการประเมินความพึงพอใจ และได้รับ
feedback ไปในทางที่ดี ดังนั้นจึงมีแผนที่จะขยายไปยังทุก
สาขาของศูนย์สุขภาพพร้อม

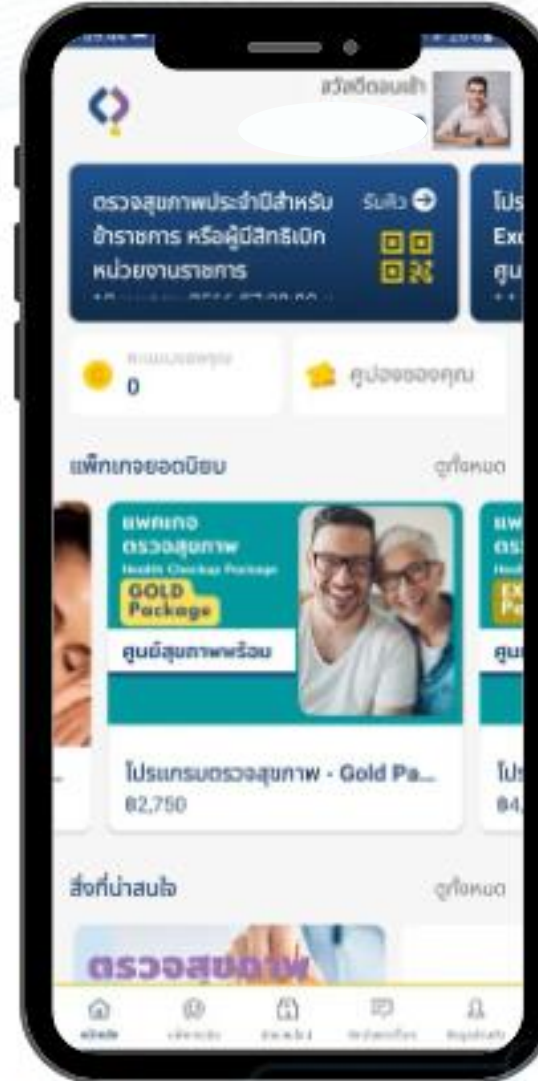


วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

จากการนำระบบปฏิบัติการ PCIS และ Mobile application ศูนย์สุขภาพพร้อมมาใช้ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดูทันสมัยมากขึ้น ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากระบบช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจาก human error ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงดาวน์โหลดและติดตั้ง Application ศูนย์สุขภาพพร้อม

**THE FUTURE OF TECHNOLOGY
STARTS HERE**

เรา พร้อม แล้ว



PROMPT MOBILE APPLICATION

ดาวน์โหลดได้แล้ววันนี้



หรือพิมพ์ค้นหาคำว่า

 ศูนย์สุขภาพพร้อม



ดูประวัติเข้ารับบริการ



ดูผลการตรวจสุขภาพ ได้ทันที ที่ผลตรวจเสร็จ



ไม่พลาดทุกการนัดหมาย ด้วยระบบแจ้งเตือน



เลือกและซื้อแพ็คเกจ ได้ง่ายๆ



เพิ่มความสะดวกสบายยิ่งขึ้น เมื่อเข้ารับบริการ



ทราบข่าวสารและโปรโมชั่นดีๆ ก่อนใคร



**THANK YOU
FOR YOUR ATTENTION**

QUALITY IMPROVEMENT UNIT