

ก้าวล้ำนำสมัยด้วยระบบรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจผ่าน PCIS

Customer satisfaction through PCIS platform

นางสาวสุภาพร ปานแก้ว^{1*} และ นางพรพิมล มุลน้อย²

¹หน่วยพัฒนาคุณภาพ ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

*คณะเทคนิคการแพทย์ 110 ถนนอินทวิโรด ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน

การพัฒนางานประจำด้านการจัดการงานบริการ

2.บทนำ/ที่มาและความสำคัญ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นข้อมูลที่จะช่วยให้องค์กรได้นำไปปรับปรุงหรือพัฒนางานบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด โดยการประเมินความพึงพอใจอาจอยู่ในรูปแบบการกรอกข้อมูลจากแบบสำรวจ หรือ การป้อนข้อมูลผ่าน Application ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลให้มีความสะดวก รวดเร็ว ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้นำระบบปฏิบัติการ PCIS (PROMPT HEALTH CENETR INFORMATION SYSTEM) มาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งจากแบบสำรวจ และ จาก Mobile Application หลังจากเข้ารับบริการ ณ ศูนย์สุขภาพพร้อม เพื่อนำไปสรุปรายงานความพึงพอใจในแต่ละเดือนแยกตามหน่วยงานและสาขา ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงงานบริการต่อไป

3.วัตถุประสงค์

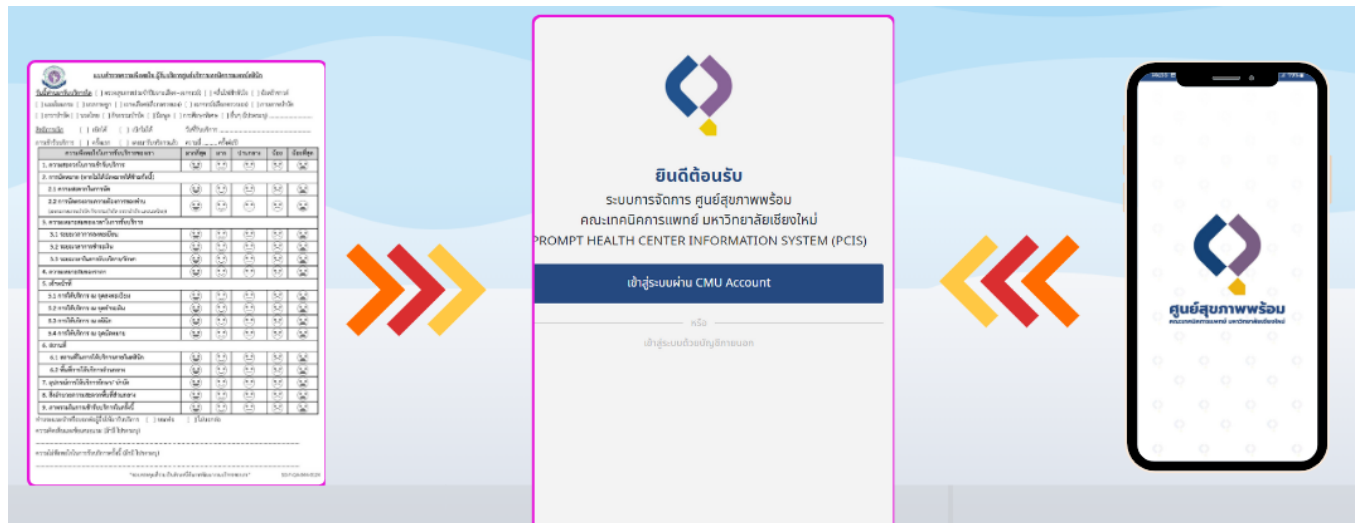
- เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
- เพื่อรองรับจำนวนผู้รับบริการที่มากขึ้นจากการขยายสาขา
- เพื่อลดระยะเวลาและภาระงานของเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาคุณภาพ ในการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ไม่มี

5.วิธีการ/กระบวนการ

1. จัดประชุมและร่วมกันออกแบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการใน Mobile Application ศูนย์สุขภาพพร้อม ให้เหมือนกับแบบสำรวจ รวมทั้งออกแบบให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลมายังระบบปฏิบัติการ PCIS



2. แจกจ่ายแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการของศูนย์สุขภาพพร้อมทั้ง walk in และ Mobile Check up

[illegible][illegible]

3. เมื่อผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ให้นำไปหย่อนลงในกล่องรับแบบสอบถามความพึงพอใจ



4. อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในการประเมินความพึงพอใจผ่าน Mobile Application ศูนย์สุขภาพพร้อม



5. เจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาคุณภาพรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจจากแบบสำรวจและจาก Mobile Application ศูนย์สุขภาพพร้อม ของทุกสาขาในแต่ละเดือน โดยใช้ระบบปฏิบัติการ PCIS

หน้าหลัก

การออก

บุคลากร

การยื่น

ผลิต

สถิติ

ศูนย์สุขภาพ

งานการบรรณ

แสดงวัด

ตั้งค่า

ออกจากระบบ

รายการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้นับบริการ

กรองวันที่นับบริการ เดือน เมษายน ปี 2567 สาขา ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเภสัชศาสตร์

ค้นหา

ข้อควรระวังในการกรอกข้อมูลแบบ Q1
กรุณากรอกข้อมูลการตอบของผู้นับบริการ Mobile Application

วันให้บริการ	วันรับผลการ	จำนวน	สาขา	check up	ผลรวม	สถิติ	การให้บริการ	ความพึงพอใจ	แบบสำรวจ	Convenient	AP-Easy	AP-Net
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	1	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อื่นๆ	4,6	เปิดได้	ตอบสนองบริการเร็ว		ไม่	4	1	4
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	2	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อื่นๆ	1	เปิดไม่ได้	ตอบสนองบริการเร็ว	2		4		
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	3	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Check up	0	เปิดไม่ได้	ตอบสนองบริการเร็ว		ไม่	5		
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	4	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อื่นๆ	7	เปิดได้	ตอบสนองบริการเร็ว		ไม่	5	5	5
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	5	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อื่นๆ	7	เปิดไม่ได้	ตอบสนองบริการเร็ว		ไม่	5	5	5
2 เมษายน 2567	2 เมษายน 2567	6	ศูนย์สุขภาพพร้อม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Check up	0	เปิดไม่ได้	ครั้งแรก		ไม่	4		
									เฉลี่ย	4.7	4.69	4.72

6. รายงานสรุปรายงานความพึงพอใจประจำเดือน ประจำไตรมาส แต่ละหน่วยงานแยกตามสาขา ทั้ง walk-in และ Mobile check up โดยเป็นการนำข้อมูลจากระบบ PCIS

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
ผลรวม	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

6.ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

- ลดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่
- ข้อมูลรายงานโอกาสผิดพลาดน้อยลง เนื่องจากข้อมูลการประมวลผลมาจากระบบ PCIS
- Mobile application ศูนย์สุขภาพพร้อม ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้น สามารถกรอกแบบประเมินความพึงพอใจได้ทุกที่ ทุกเวลา
- เป็นการปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัยมากขึ้นในการนำเทคโนโลยีมาช่วย และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด LEAN

7.แผนการดำเนินงาน / การนำไปใช้

ณ ปัจจุบัน ผู้รับบริการ walk in สาขาการคลัง-ทางดงเริ่มใช้ Mobile application ในการประเมินความพึงพอใจ และได้รับการตอบรับจากผู้รับบริการไปในทางที่ดี ดังนั้นจึงมีแผนที่จะขยายการใช้ Mobile application ศูนย์สุขภาพพร้อม ไปยังทุกสาขาของการให้บริการ

8.วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

จากการนำระบบปฏิบัติการ PCIS และ Mobile application ศูนย์สุขภาพพร้อมมาใช้ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดูทันสมัยมากขึ้น ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากระบบช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจาก human error อีกทั้งผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงดาวน์โหลดติดตั้งและสมัครใช้บริการ Application ศูนย์สุขภาพพร้อม

เรา พร้อม แล้ว



**PROMPT
MOBILE
APPLICATION**

ดาวน์โหลดได้แล้ววันนี้







หรือพิมพ์ค้นหาคำว่า
ศูนย์สุขภาพพร้อม

-  ดูประวัติเข้ารับบริการ
-  ดูผลการตรวจสุขภาพ ได้ทันที ที่ผลตรวจเสร็จ
-  ไม่พลาดทุกการนัดหมาย ด้วยระบบแจ้งเตือน
-  เลือกและซื้อแพคเกจ ได้ง่ายๆ
-  เพิ่มความสะดวกสบายยิ่งขึ้น เมื่อเข้ารับบริการ
-  กราบข่าวสารและโปรโมชั่นดีๆ ก่อนใคร



9.เอกสารอ้างอิง

ไม่มี