

ทีมลูกค้าสัมพันธ์ CRT

ชื่อเรื่อง : โฉมใหม่บริการงานลูกค้าสัมพันธ์

ความเป็นมา

เนื่องจากระบบบริการด้านหน้า จากปีที่ผ่านมามีข้อร้องเรียนในด้านระบบบริการ และพฤติกรรมจำนวนมากคือ

ปี 2553 - เรื่องระบบบริการ จำนวน 36 ฉบับ

- เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน 24 ฉบับ

ดังนั้นเพื่อให้เกิดบริการที่เป็นเลิศได้รับความพึงพอใจ เมื่อมารับบริการ และ มีความประทับใจในระบบบริการ จึงได้นำมาพัฒนาในการบริการที่ได้รับ ในทีม CRT ร่วมกับหน่วยงานบริการด้านหน้าให้เป็นโฉมใหม่บริการ

วิเคราะห์ปัญหา เช่น

1. ปัญหาข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ

1.1 การเข้าถึงการทำบัตรการแจ้งบริการไม่สะดวก เช่นการต่อคิวทำบัตรสับสน เกิดการลัดคิว

1.2 ผู้ป่วยที่มีอาการเร่งด่วนไม่ได้รับบริการด่วนตามอาการ เนื่องจากไม่มีพยาบาลคัดกรอง

1.3 ที่นั่งไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย

1.4 เจ้าหน้าที่ต้อนรับแต่งกายกลมกลืนกับผู้รับบริการ ทำให้ไม่ทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่

2. ปัญหาข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการที่ยังมีต่อเนื่องมาตลอด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบบริการด้านหน้า
2. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระบบบริการ
ทุกๆด้าน > 80%
3. เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมด้านบริการให้เป็นเลิศ

ตัวชี้วัด

1. ความพึงพอใจในระบบบริการด้านหน้า > 80% ในทุกๆด้าน
2. อัตราการร้องเรียนด้านระบบบริการลดลงอย่างน้อย 10%
3. ไม่มีข้อร้องเรียนพฤติกรรมด้านบริการ(ด้านหน้า)

การดำเนินงาน

1.ปรับปรุงจุดบริการด้านหน้า

ปรับปรุงจุดบริเวณทำบัตร โดยจัดให้มีคิวสำหรับผู้ป่วย
เพื่อ สะดวกในการยื่นบัตรตามลำดับ

1.2 จัดให้มีพยาบาลคัดกรองอาการเพื่อแยกประเภทผู้รับบริการ
กรณีมีอาการฉุกเฉิน หรือมีอาการเร่งด่วนให้ไปรับบริการตาม
อาการ

1.3 จัดเก้าอี้ที่นั่งให้เพียงพอ และจัดให้มีเก้าอี้ตามขั้นตอนการ
บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก ไม่สับสน

- สีเขียว รอทำบัตรและคัดกรองอาการเบื้องต้นก่อนรับ

บัตรคิว

- สีฟ้า รอซักประวัติบันทึกข้อมูล วัดไข้ ก่อนส่งตรวจ
- สีแสด รอตรวจกับแพทย์

1.5 ปรับปรุงให้ยูนิฟอร์มกับพนักงานต้อนรับ เพื่อให้เด่นชัด
และสวยงาม

2. ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

2.1 จัดอบรมพฤติกรรมทำให้บริการมาตรฐานการต้อนรับผู้ป่วย
สำหรับพนักงานภายใน เดือน กันยายน 2554

2.2 จัดให้มีการจัดเก็บข้อมูลพฤติกรรมบริการ ในแต่ละหน่วยงาน
เพื่อนำมาปรับปรุง

2.3 ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการได้รับการแก้ไข 100%

3.สำรวจความพึงพอใจในการบริการปรับปรุงแก้ไข ผู้ป่วยนอกที่มาตรวจ
และผู้ป่วยในที่นอนที่นอน Admit เพื่อให้ข้อมูลที่สะท้อนระบบบริการ
ตั้งแต่เข้ามาใช้บริการด้านหน้าก่อน Admit โดยสอบถามหลังจำหน่ายจาก
OPDและIPD

ปัญหา

1. แลวยาว ต่อคิวนาน



2. เกิดการแซงคิว



3. ที่นั่งไม่เพียงพอ

4. ไม่มีพยาบาลคัดกรอง / เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แต่งกายแล้วดูกลมกลืนกับผู้รับบริการทำให้ไม่ทราบว่าเป็น เจ้าหน้าที่



1. ปรับเปลี่ยนชุดแบบฟอร์มพนักงานต้อนรับ





2. โทรศัพท์ติดตามสอบถามข้อเสนอแนะและความคิดเห็น



3. ปรับเปลี่ยนเก้าอี้เพื่อแยกสีการให้บริการ





4. ดูแลให้บริการด้วยความใส่ใจ



5. บริการนำดีมีขณะรอรับบริการ



6. จัดมีพยาบาลคัดกรองซักถามอาการคน



การดำเนินการ

- 1.ปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มที่มลูกค้าสัมพันธ์
2. มีกิจกรรมการสอบถามข้อมูลผู้รับบริการทางโทรศัพท์กรณีผู้ป่วยใน
- 3.ปรับเปลี่ยนเก้าอี้โคมใหม่
- 4.จัดให้พยาบาลคัดกรองสอบถามความต้องการและพูดคุยซักถามอาการเบื้องต้น
- 5.บริการน้ำดื่มขณะรอรับบริการ

ผลลัพธ์

การดำเนินงานใน เดือน มิถุนายน 2554 – สิงหาคม 2554

- 1.ผลลัพธ์ความพึงพอใจงานผู้ป่วยนอกข้อที่ต้องปรับปรุง/แก้ไขคือ
 1. ลำดับขั้นตอนได้. 78 %
 2. ระยะเวลารอคอยได้ 78 %
 3. ความพึงพอใจของจุดบริการ ได้ 79 %
 4. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นได้ 79 %
 5. มีการปรับปรุงการทำงาน ได้ 79 %
 6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ ได้ 79 %
 7. ส่งอำนวยความสะดวก
 - โรงอาหาร ได้ 78 %
 - โทรศัพท์ ได้ 79 %
 - ที่นั่งรอคอย ได้ 79 %

2. ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการยังมี คือ 18 ฉบับ

- พยาบาลไม่ใส่ใจผู้ป่วย
- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ
-

3. ได้รับข้อชมเชยเรื่องบริการ 1 ฉบับ

- ได้รับการบริการที่ดีจากพยาบาล

4. ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องระบบการบริการ 18 ฉบับ

- ผู้ป่วยนอกบริการช้ามากที่ OPD
- มีแพทย์ตรวจน้อย
- ผู้ป่วยนัดเยอะ
- ขั้นตอนการบริการยุ่งยาก

ข้อเสนอแนะกรณีสอบถามหลังจำหน่ายที่เสนอแนะบริการด้านหน้า คือ

1. อยากให้ OPD บริการเร็วกว่านี้ น่าจะเพิ่มแพทย์อีก
2. แพทย์ตรวจนานตัดสินใจช้า
3. อยากให้มีแพทย์มากกว่านี้ ในวันเสาร์ – อาทิตย์
4. OPD ควรลดขั้นตอนให้บริการเร็วขึ้น
5. รอคิวตรวจนาน

สิ่งที่วางแผนปรับปรุงต่อไป

- 1.ปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการรอคอยบริการ คือ
พอใจที่ได้ร้อคอยบริการ มีกิจกรรมต่างๆในช่วงที่รอ
- 2.ปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้เป็นเลิศไม่มีข้อร้องเรียน
- 3.ให้บริการเชิงรุกโดยมีการตรวจเยี่ยมในขณะรอรับบริการ
- 4.แก้ไขพฤติกรรมบริการในหน่วยงานที่
- 5.สรุปข้อมูลด้านระบบบริการและพฤติกรรมบริการให้หน่วยงาน
เมื่อสิ้นปีงบประมาณเพื่อให้หน่วยงานได้ดำเนินการปรับปรุงร่วมกันต่อไป