

การพัฒนากระบวนการให้บริการทาง Line  
Account  
OPD จิตเวช รพ.ศกพ.

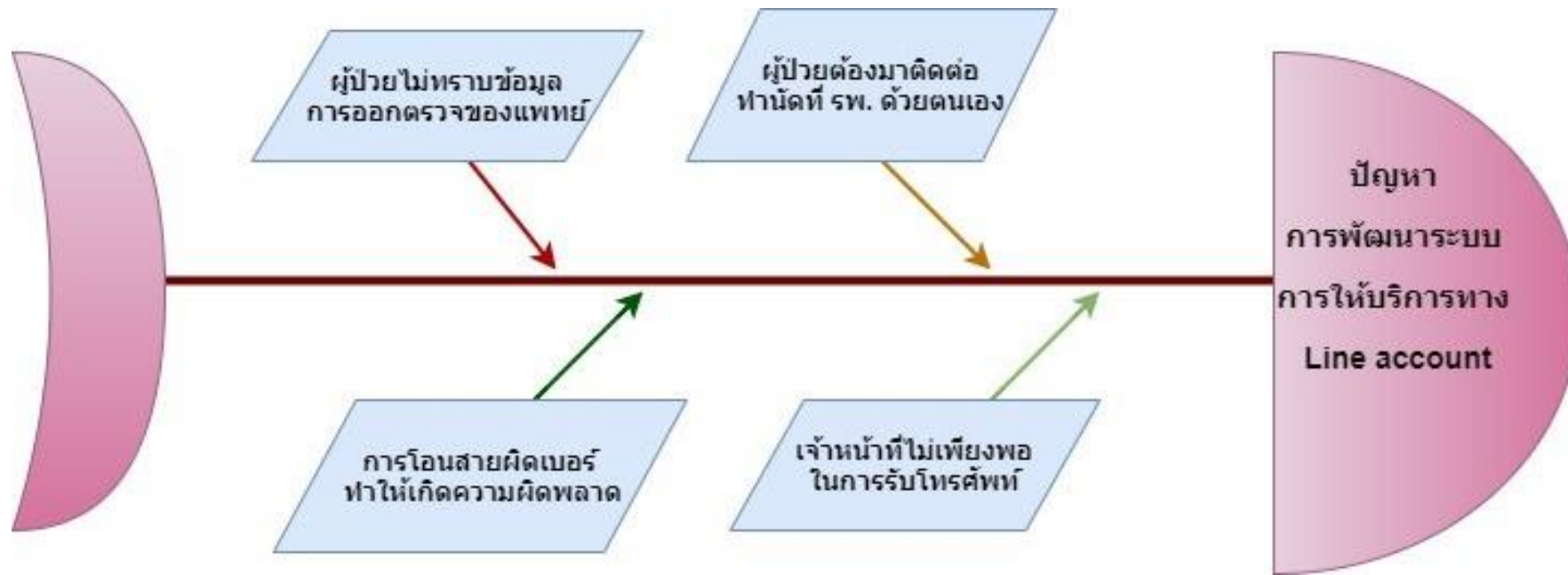
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

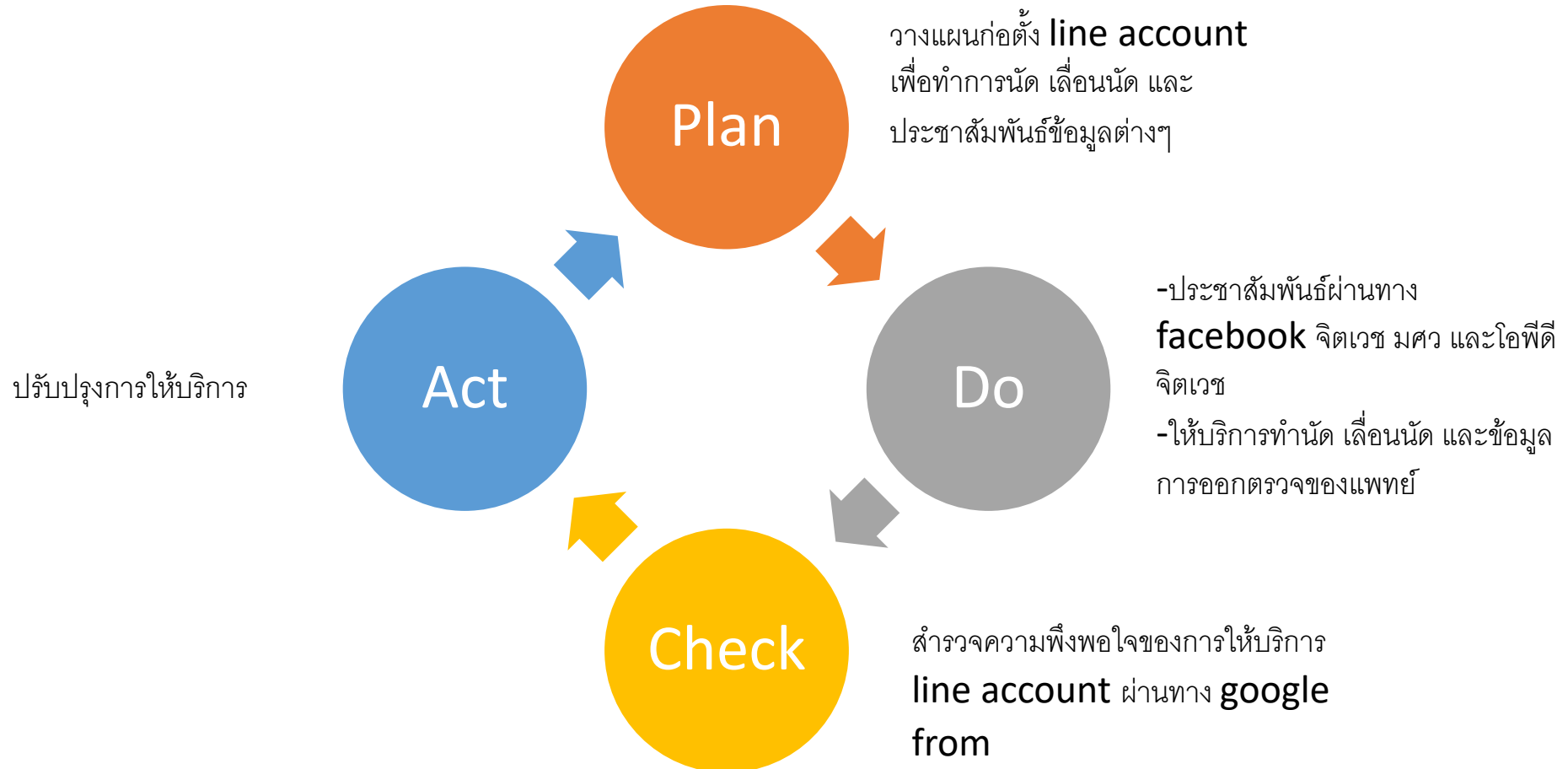
## หลักการและเหตุผล

- จากการเริ่มเปิดให้บริการทาง **Line Account OPD** จิตเวช รพ.ศกพ. เพื่อบริการเลื่อนนัด ให้ข้อมูล การนัดหมาย และตอบคำถามของผู้ใช้บริการ มาเป็นระยะเวลา **1** ปี จนมีผู้ติดตามจำนวน **475** คน ทาง ภาควิชาจิตเวชศาสตร์จึงทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อวางแผน พัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามหลัก **PDCA** ต่อไป

# แผนภูมิแกงปลา



# การปรับปรุงการให้บริการ



Plan

# Line Account OPD จิตเวช รพ.ศกพ.



# ประชาสัมพันธ์



โอพีดีจิตเวช

dtac-T:Better... 4G 15:56 28%

< จิตเวช มศว

หน้าหลัก บริการ ร้านค้า ข้อเสนอ รูปภาพ

ผู้ป่วยแผนกจิตเวช โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพสมเด็จพระรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สามารถทำการเลื่อนนัด... ดูเพิ่มเติม



OPD จิตเวช MSMC

@brs9305q

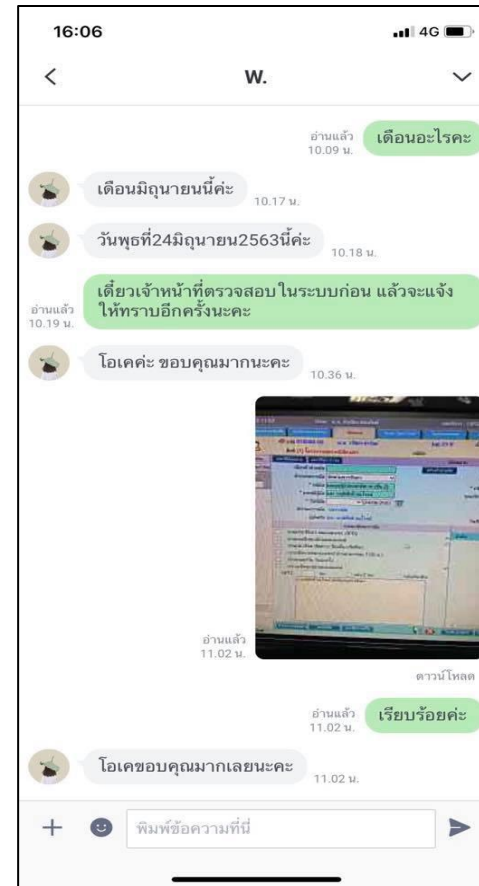
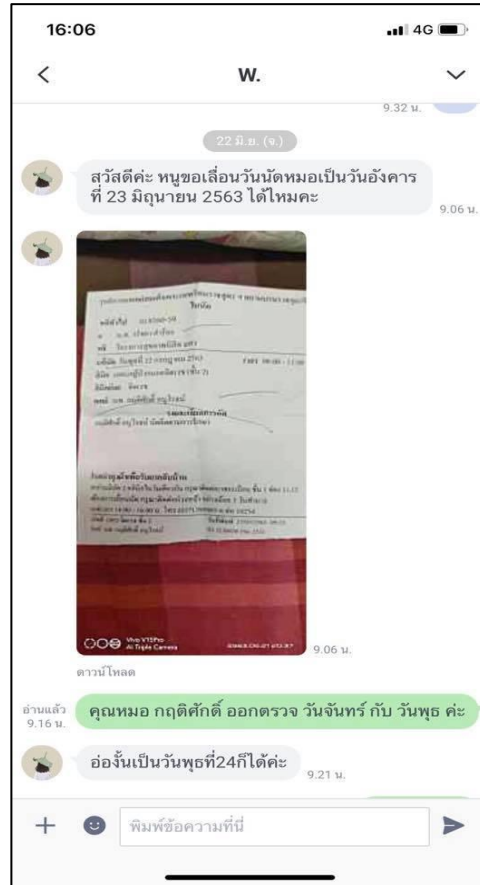


Facebook จิตเวช มศว

Do



# บริการเลื่อนนัด



# ทำนัดผู้ป่วยใหม่

16:08 4G

< ๘ 🍌 >

สวัสดีค่ะ อยากนัดหมายปรึกษาต้องทำยังไงบ้างเหรอคะ 20.48 น.

ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

ขณะนี้ระบบปิดให้บริการ กรุณาแจ้งเรื่องที่ต้องการติดต่อ

หากไม่ได้รับการตอบกลับ กรุณาติดต่อทาง โทรศัพท์ โทร 037-395-085 ต่อ 10254 ใน วัน & เวลา ราชการ

อ่านแล้ว 20.48 น.

15 มิ.ย. (จ.)

อ่านแล้ว 8.32 น. มีเวชระเบียนแล้วหรือยังคะ

มีแล้วค่ะ 8.37 น.

อ่านแล้ว 8.37 น. คนไข้อยู่เท่าไรคะ

20คะ 8.38 น.

อ่านแล้ว ตอนนี้คือตรวจจิตแพทย์ผู้ใหญ่อยู่ที่สิ้นเดือนกรกฎาคม ค่ะ

อ่านแล้ว 8.38 น. สะดวกนัดหมายเลยมั๊ยคะ

สะดวกค่ะ 8.39 น.

อ่านแล้ว คุณหม่ออกตรวจ ทุกวันอังคาร พฤหัสดี ศุกร์

+ 🍌 พิมพ์ข้อความที่นี่ ▶

16:08 4G

< ๘ 🍌 >

อ่านแล้ว 9.01 น. คนไขสามารถเลือกวันที่สะดวกได้เลยคะ

วันพฤหัสดี ค่ะ 9.02 น.

อ่านแล้ว 9.02 น. ได้ค่ะ

อ่านแล้ว 9.03 น. เจ้าหน้าที่รบกวนขอ เลขที่ทั่วไป HN รพ. และชื่อ-นามสกุล ด้วยคะ

อ่านแล้ว 9.05 น. เพื่อให้เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบ ในระบบ และนัดหมายให้ พร้อมทั้งจะแจ้งให้ทราบอีกครั้งคะ

อ่านแล้ว 9.05 น. ชื่อสุภาวดี เป็นหมั่นไว เลขที่ทั่วไป 026558-61 ค่ะ

9.05 น.

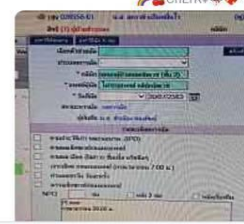
ChERV 🍌❤️\*\*

อ่านแล้ว คนไข้อยู่เท่าไรคะ

อ่านแล้ว 10.04 น. ออ 20 ปี ไขใหม่คะ

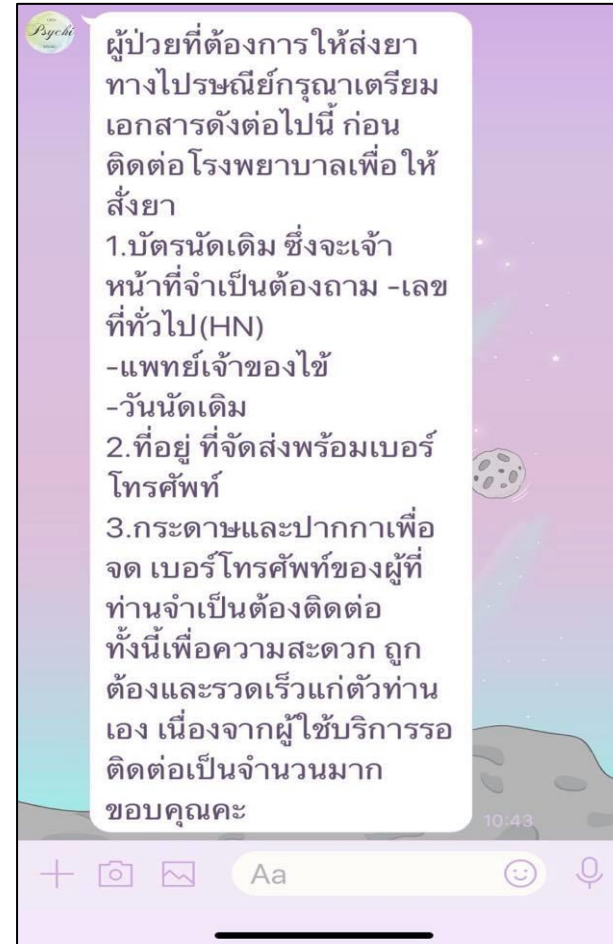
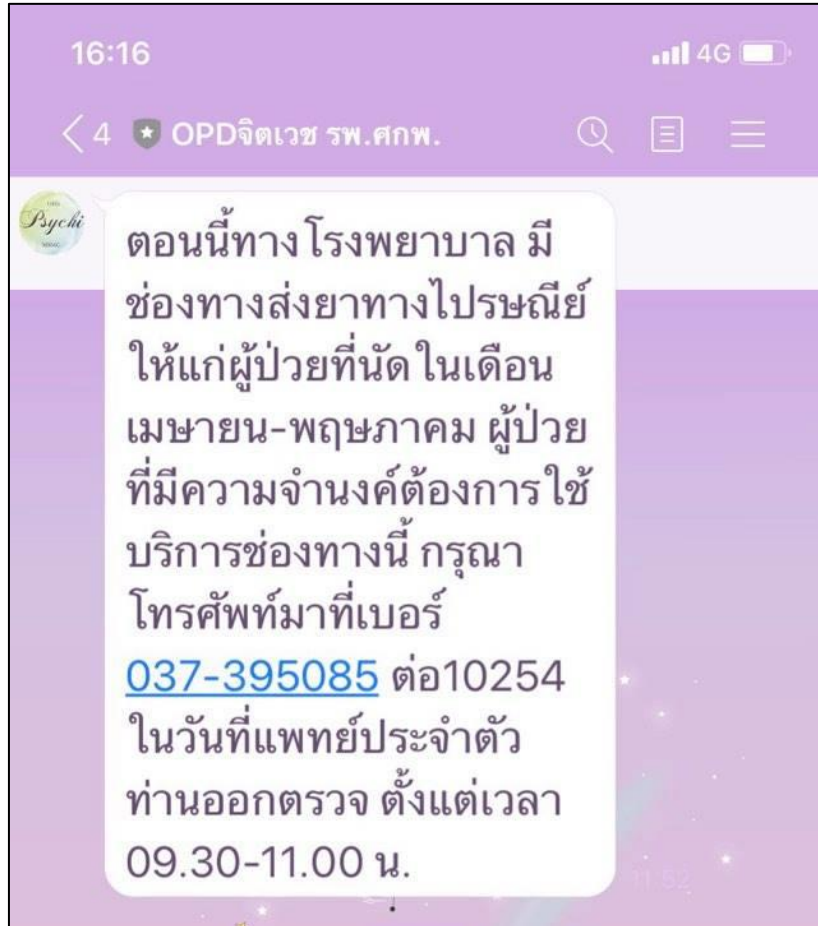
ChERV 🍌❤️\*\*

สวัสดีค่ะ ขอแจ้งว่า การนัดหมายของคุณได้ถูกบันทึกเรียบร้อยแล้ว กรุณาเตรียมเอกสารตามที่แจ้งไว้ และมาเข้ารับบริการในวันและเวลาที่นัดหมาย



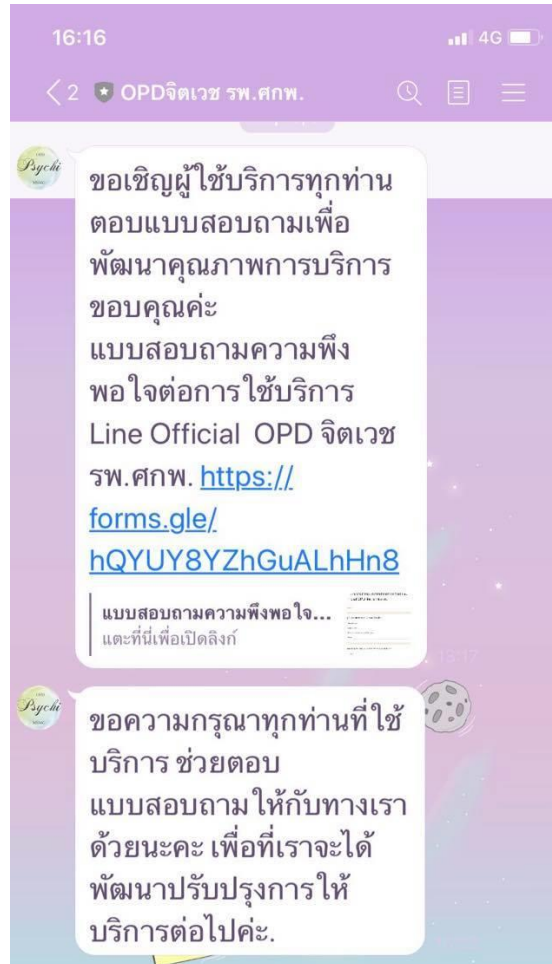
+ 🍌 พิมพ์ข้อความที่นี่ ▶

# บริการส่งยาทางไปรษณีย์

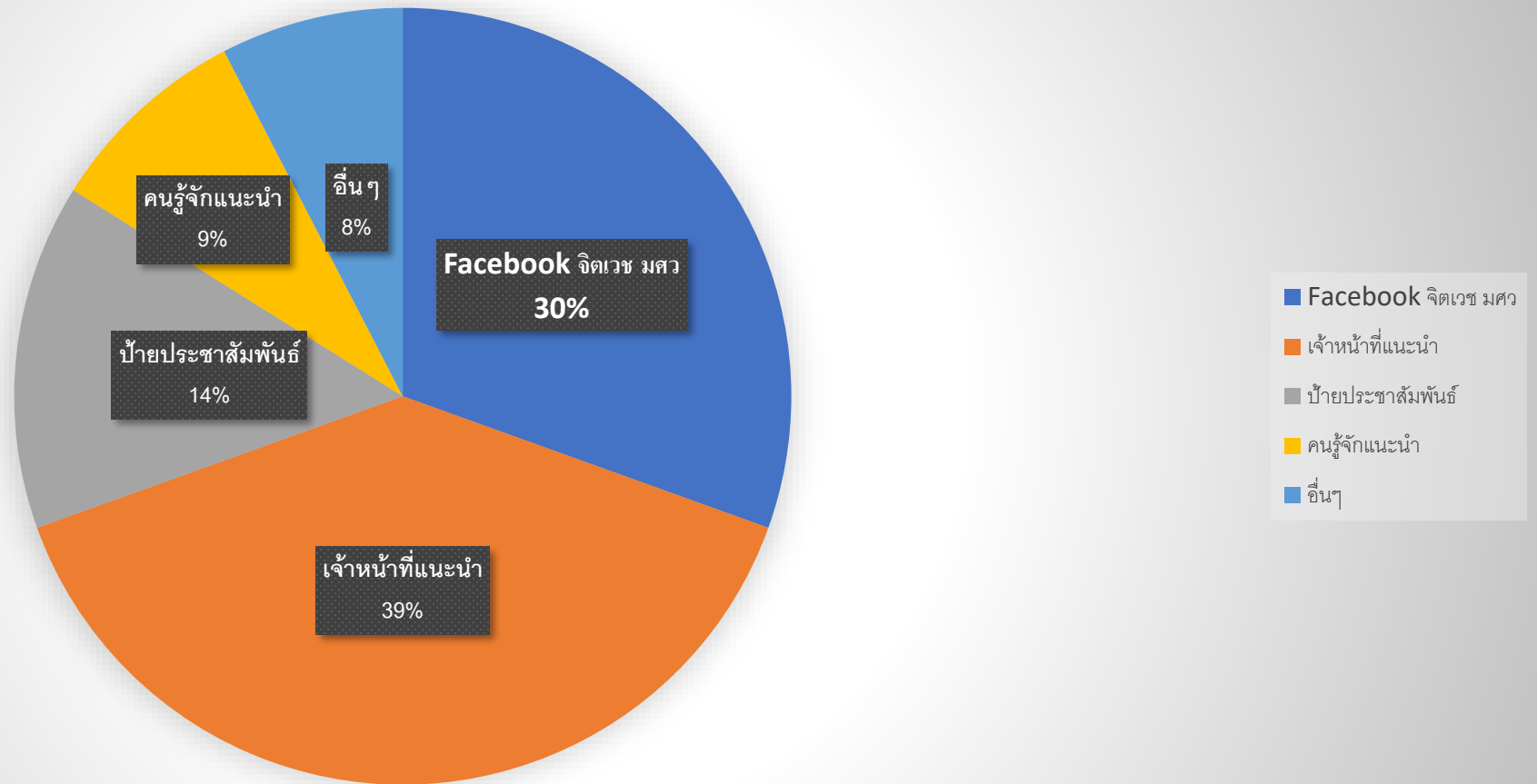


Check

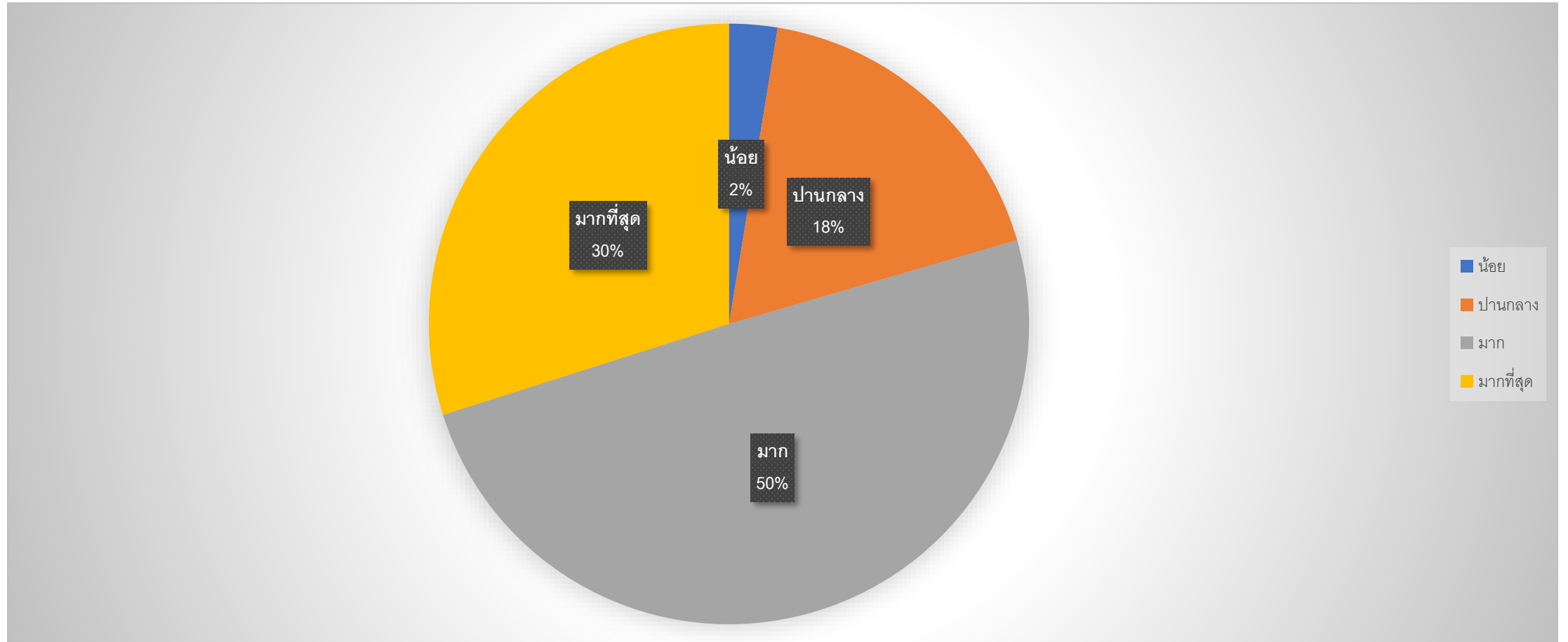
# แบบสอบถามทาง google form



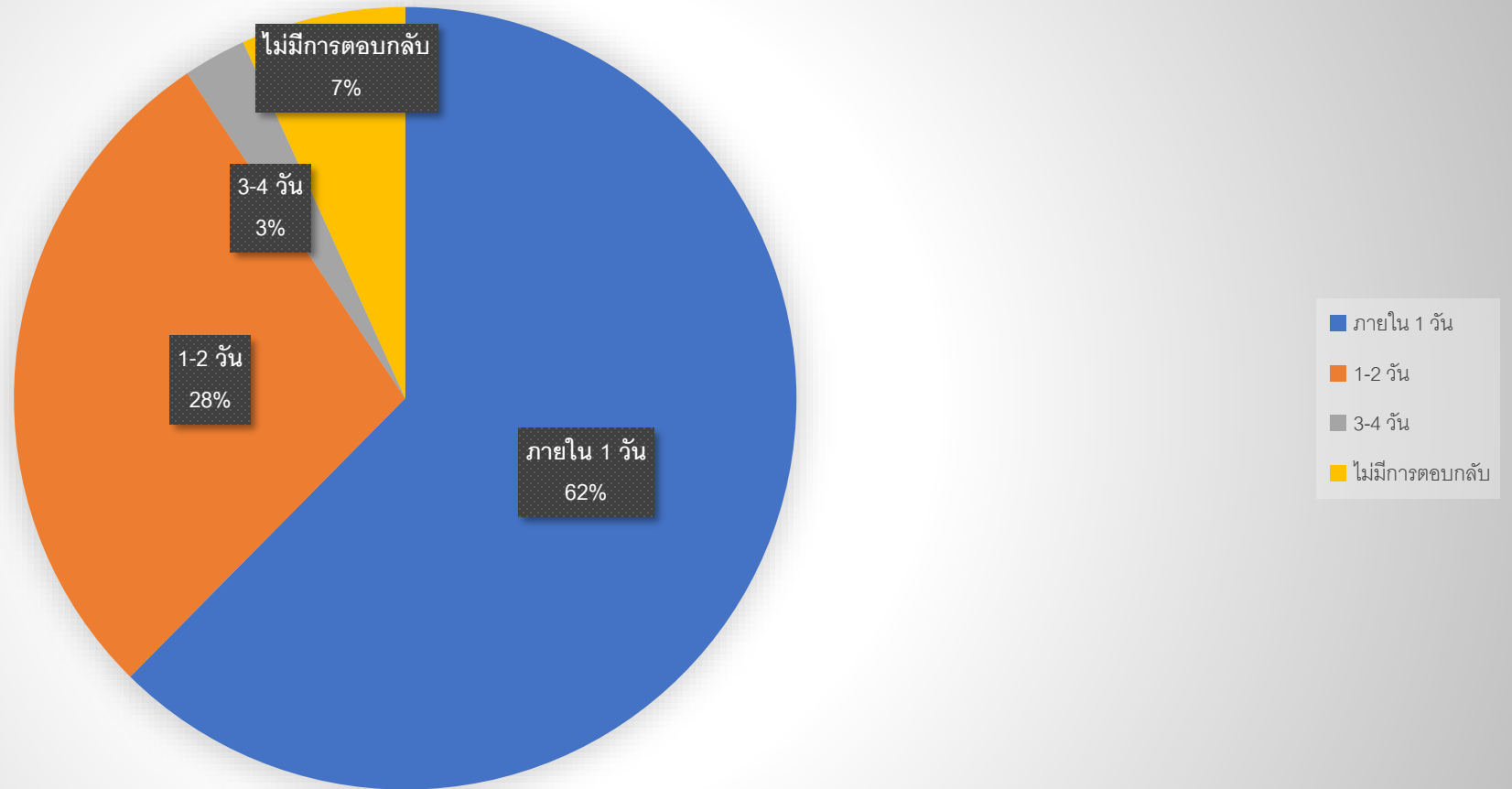
# รู้จักระบบ Line Official OPD จิตเวช มศว ได้อย่างไร (n=117)



# ความพึงพอใจต่อระบบ Line Official OPD จิตเวช มศว (n=117)

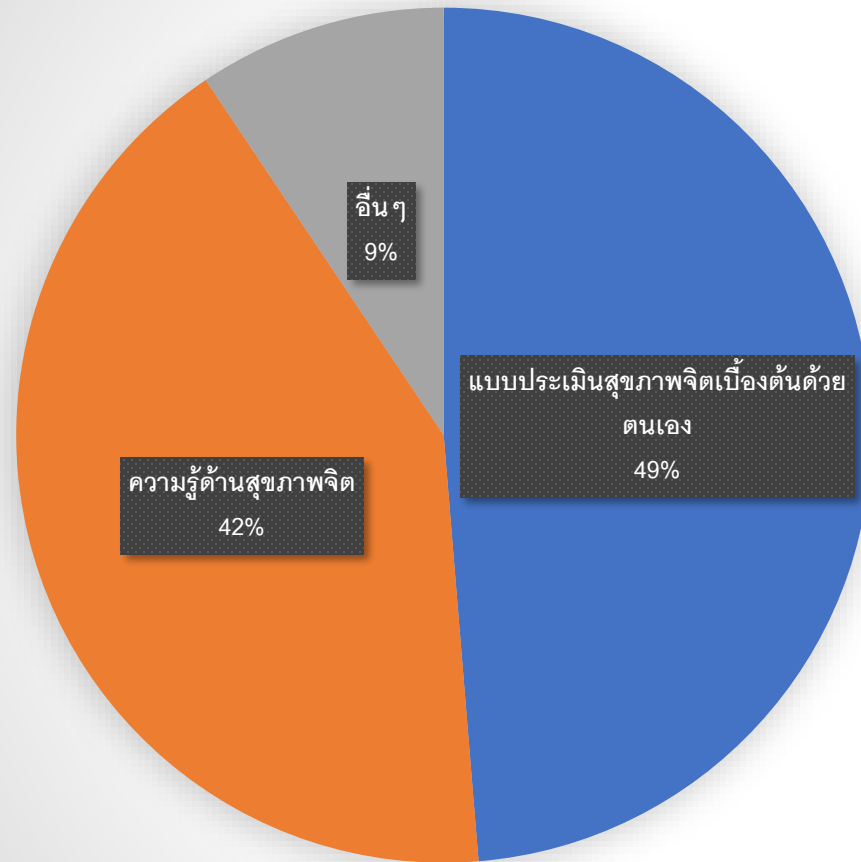


# ความเร็วในการตอบกลับผ่านระบบ Line Official OPD จิตเวช มศว (n=117)



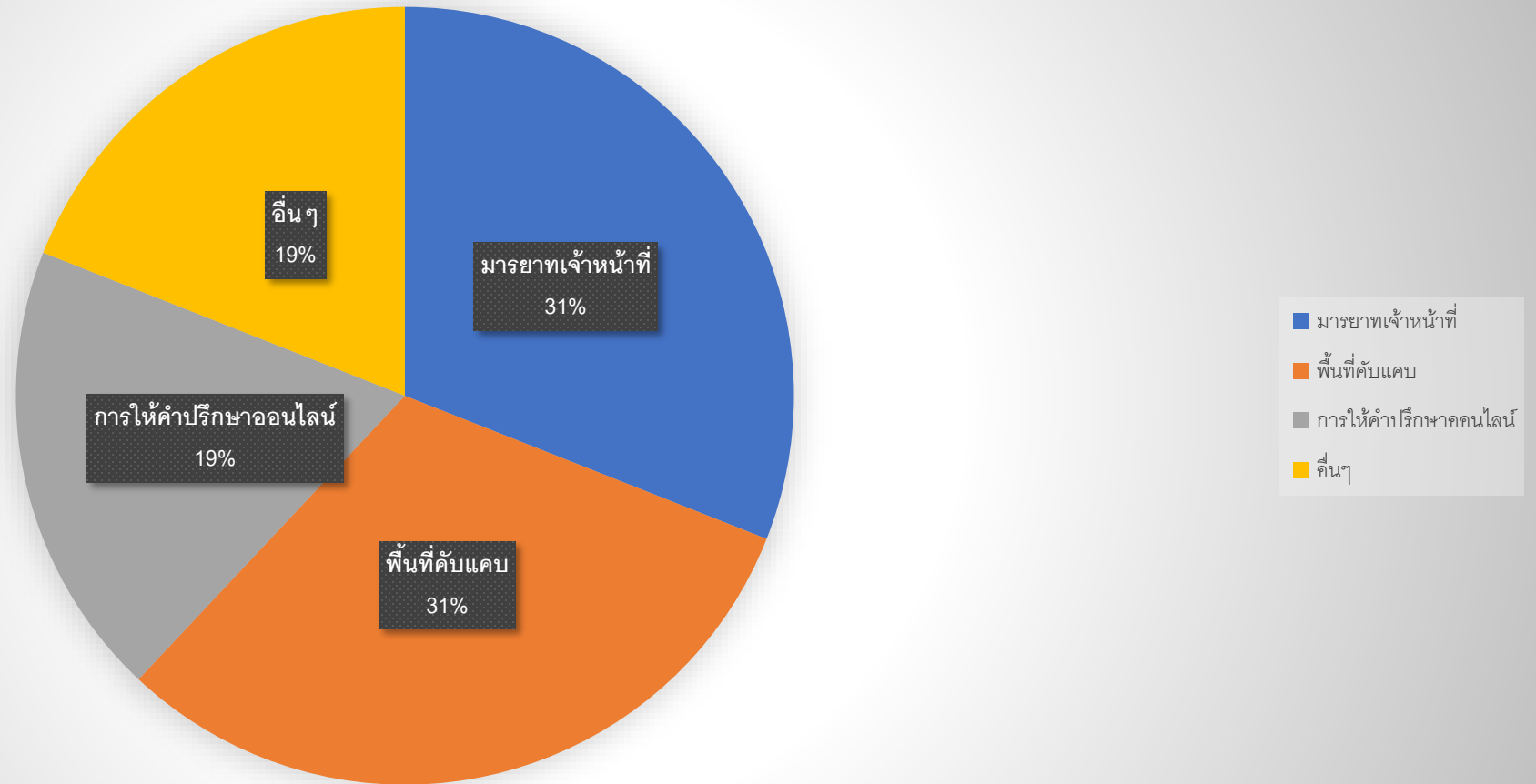


# ความต้องการใช้บริการเพิ่มเติม (n=117)



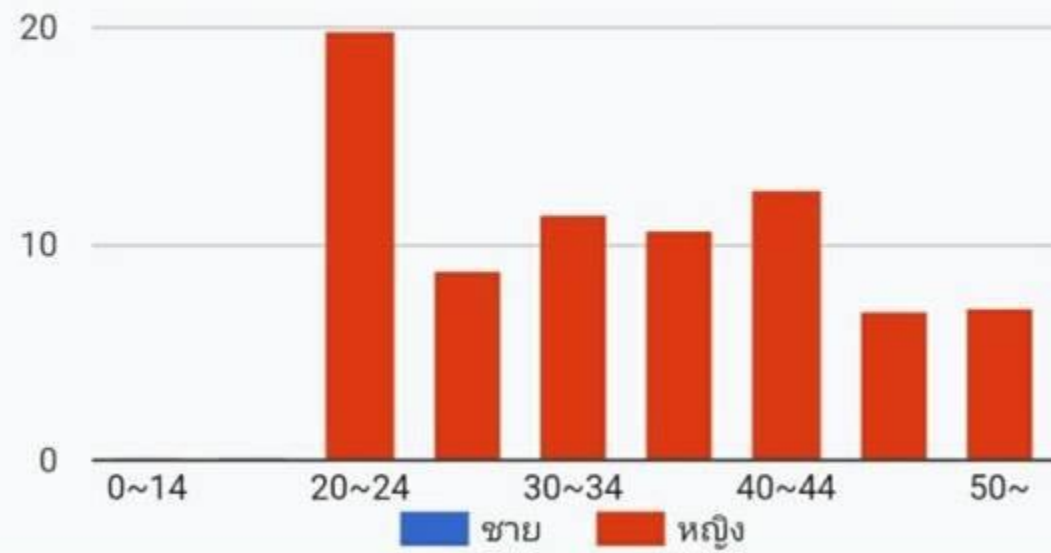
- แบบประเมินสุขภาพจิตเบื้องต้นด้วยตนเอง
- ความรู้ด้านสุขภาพจิต
- อื่นๆ

# ข้อเสนอแนะอื่นๆ (n=16)





## อายุ & เพศ



<	เพื่อน
พื้นที่	
Bangkok	77.9%
Central	10.8%
Eastern	8.1%
ไม่ทราบ	3.2%
Western	0.0%
NorthEastern	0.0%
Northern	0.0%
Pattaya	0.0%
Southern	0.0%

Act

# นำผลการประเมินมาวางแผนปรับปรุงการให้บริการ

- แจ้างผลการประเมินผ่านที่ประชุมภาควิชาจิตเวช และวางแผนการปรับปรุงร่วมกัน



- ให้ความรู้ทางสุขภาพจิตผ่านทาง **facebook** จิตเวช มศว และทาง **Line Account OPD จิตเวช รพ.ศกพ.**
- ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมที่ไอพีดีจิตเวช
- ประชาสัมพันธ์ช่องทางกรให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

# ให้ความรู้ด้านสุขภาพจิตผ่านทาง facebook จิตเวช มศว





ขอบคุณค่ะ