

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

### งานพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร สถาบันบาราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มารับบริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยใน สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 21 พฤษภาคม ถึง 30 มิถุนายน 2562 จำนวน 270 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 394 ราย) คิดเป็น 68.53% ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (70.37%) มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี (25.19%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50 - 59 ปี (21.11%) และอายุระหว่าง 30 - 39 ปี (20.74%) ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี (50.37%) รองลงมาคือ ปริญญาตรี (44.81%) ส่วนใหญ่เป็นสิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (44.81%) รองลงมาคือ ชำระเงินเอง (33.33%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (87.78%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็น 92.65% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากร (95.32%) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (94.63%) และด้านคุณภาพการให้บริการ (92.50%) ในด้านประสบการณ์ต่อการให้บริการที่ได้รับพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสบการณ์การให้บริการภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็น 96.64% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ สูงสุดเท่ากัน คิดเป็น 97.41% รองลงมาคือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค ได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล แพทย์ผู้ให้การรักษาเปิดโอกาสให้ซักถาม ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัดเท่ากัน คิดเป็น 97.04% อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ คิดเป็น 96.30% จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 94.81% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุมากที่สุด คือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (29.91%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (21.84%) บริการรวดเร็ว (15.35%) และค่ารักษามีความเหมาะสม (11.39%) จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า สถาบันบาราศนราดรุมีโอกาพัฒนากระบวนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเหมาะสมของน้ำดื่ม สภาพและความสะอาดของห้องน้ำ ที่ทิ้งขยะ เป็นต้น และเสริมสร้างความเข้มแข็งในประเด็นสำคัญต่อไป

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ  
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สถาบันบำราศนราทร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ระหว่างวันที่ 21 พฤษภาคม ถึง 30 มิถุนายน 2562 แบบสอบถามทั้งหมด 270 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=270)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	%
ตึก 3/3	6	2.22
ตึก 3/4	33	12.22
ตึก 3/5	43	15.93
ตึก 5/3	33	12.22
ตึก 5/4	43	15.93
ตึก 5/5	22	8.15
ตึก 7/3	37	13.70
ตึก 7/6	15	5.56
ตึก ICU	8	2.96
ตึก NICU	20	7.41
ห้องคลอด (LR)	10	3.70
	<b>270</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยในที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคือ ตึก 3/5 และ 5/4 (15.93%) เท่ากัน รองลงมาคือ ตึก 7/3 (13.70%) รองลงมาคือ ตึก 3/4 และ 5/3 (12.22%) เท่ากัน

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน (%)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	154 (57.04)
	ญาติผู้ป่วย	116 (42.96)
เพศ	ชาย	80 (29.63)
	หญิง	190 (70.37)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน (%)
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2 (0.74)
	20 -29 ปี	47 (17.41)
	30 -39 ปี	56 (20.74)
	40 -49 ปี	68 (25.19)
	50 -59 ปี	57 (21.11)
	60 -64 ปี	14 (5.19)
	65 ปีขึ้นไป	26 (9.63)
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	136 (50.37)
	ปริญญาตรี	121 (44.81)
	สูงกว่าปริญญาตรี	13 (4.81)
สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	90 (33.33)
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	121 (44.81)
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	28 (10.37)
	ประกันสังคม สถาบันบำราศนราดูร	27 (10.00)
	ประกันสังคม สถานพยาบาลอื่น	4 (1.48)
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	237 (87.78)
	ต่างจังหวัด	33 (12.22)

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (57.04%) เพศหญิง (70.37%) มีอายุระหว่าง 40- 49 ปี (25.19%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50- 59 ปี (21.11%) และอายุระหว่าง 30 -39 ปี (20.74%) การศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (50.37%) รองลงมาคือ ปริญญาตรี (44.81%) ส่วนใหญ่เป็นสิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (44.81%) รองลงมาคือ ชำระเงินเอง (33.33%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (87.78%)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับ**

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>94.63</b>
1.1 การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ						94.44
• สถานที่ ระเบียบการเยี่ยม สิทธิต่างๆ และอัตรา ค่ารักษาพยาบาล	129	128	13	0	0	95.19
• ระยะเวลาในการรักษาตัวในโรงพยาบาล	126	127	17	0	0	93.70
1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความ คล่องตัว เหมาะสม	147	109	14	0	0	94.81
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						<b>95.32</b>
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	173	83	13	1	0	94.81
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	161	97	12	0	0	95.56
2.3 แพทย์/พยาบาลให้ข้อมูลก่อนทำการรักษา พยาบาลทุกครั้ง	159	103	8	0	0	97.04
2.4 ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ						93.89
• การปฏิบัติตัวภายหลังกลับไปอยู่บ้าน	126	128	15	1	0	94.07
• วิธีการรับประทานหรือใช้ยาที่ได้รับกลับบ้าน	126	127	17	0	0	93.70
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>88.16</b>
3.1 ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการในหอผู้ป่วย	120	129	20	1	0	92.22
3.2 ความสะอาดของห้องพักหรือบริเวณเตียงผู้ป่วย	122	127	20	1	0	92.22
3.3 ความสะอาดบริเวณโดยรวมของหอผู้ป่วย	103	142	24	0	1	90.74
3.4 ความสะอาดของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม/เสื้อผ้าที่โรงพยาบาลจัดให้	120	137	11	1	1	95.19
3.5 สภาพและความสะอาดของห้องน้ำ ที่ทิ้งขยะ	98	134	31	5	2	85.93
3.6 ความปลอดภัยภายในหอผู้ป่วย	128	124	15	3	0	93.33
3.7 ความเหมาะสมของอาหารและน้ำดื่ม						67.50
• ปริมาณ	69	145	47	9	0	79.26
• รสชาติ	44	128	81	13	4	63.70
• เมนูอาหาร	47	127	81	13	2	64.44
• รูปแบบ สี สัน ความน่ารับประทาน	42	127	89	12	0	62.59
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						<b>92.50</b>
4.1 บริการที่ได้รับ						89.44
• มีคุณภาพ	109	138	22	1	0	91.48
• มีความคุ้มค่า	107	129	31	3	0	87.41
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านพึงพอใจการให้บริการ	141	117	12	0	0	95.56
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมทั้งระบบ 4 ด้าน</b>						<b>92.65</b>

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน (ภาพรวม)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็น 92.65% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (95.32%) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (94.63%) และด้านคุณภาพการให้บริการ (92.50%)

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	156	106	8	0	0	97.04
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	153	106	11	0	0	95.93
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	144	117	9	0	0	96.67
4. แพทย์รับฟัง/ พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	147	113	10	0	0	96.30
5. ท่านมีโอกาสได้พุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่เรื่องอาการเจ็บป่วย	144	112	13	0	1	94.81
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	155	105	9	1	0	96.30
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	147	112	11	0	0	100.00
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	137	119	12	1	1	94.81
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	149	114	7	0	0	97.41
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	152	110	8	0	0	97.04
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	156	105	9	0	0	96.67
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	160	102	8	0	0	97.04
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	149	114	7	0	0	97.41
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	152	105	13	0	0	95.19
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	162	100	8	0	0	97.04
<b>ความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยใน</b>						<b>96.64</b>

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสพการณ์การให้บริการภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็น 96.64% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ สูงสุดเท่ากัน คิดเป็น 97.41% รองลงมาคือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค ได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล แพทย์ผู้ให้การรักษาเปิดโอกาสให้ซักถาม ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัดเท่ากัน คิดเป็น 97.04%

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อมูล		จำนวน (%)
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จัก มาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่	แนะนำ	260 (96.30)
	ไม่แนะนำ	3 (1.11)
	ไม่แน่ใจ	7 (2.59)
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษาอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่	กลับมาอีก	256 (94.81)
	ไม่กลับมา	8 (2.96)
	ไม่แน่ใจ	6 (2.22)
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	189 (29.91)
	มีเครื่องมือทันสมัย	61 (9.65)
	ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	36 (5.70)
	เดินทางสะดวก	138 (21.84)
	บริการรวดเร็ว	97 (15.35)
	ค่ารักษามีความเหมาะสม	72 (11.39)
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	39 (6.17)
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	ครั้งแรก	71 (26.30)
	มากกว่า 1 ครั้ง	199 (73.70)

\*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุร คิดเป็น 96.30% จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 94.81% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุรมากที่สุด คือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (29.91%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (21.84%) บริการรวดเร็ว (15.35%) และค่ารักษามีความเหมาะสม (11.39%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
<b>ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
พยาบาลบริการดี ยิ้มแย้ม อธิบายเรื่องต่างๆที่สงสัยได้ดี	2
โดยรวมดีมาก	1
<b>ด้านพฤติกรรมบริการ</b>	
ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ควรใช้คำพูดกับผู้ป่วยและญาติให้ดีกว่านี้	1
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	
ควรใช้ระยะเวลาการรักษาและวินิจฉัยโรคเร็วขึ้น	1
แพทย์ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของโรคและวิธีปฏิบัติหลังการผ่าตัด บางครั้งแพทย์เวรที่ตรวจ - ใช้เวลาในการซักถามน้อยเกินไป หลายท่านไม่แน่ใจว่าติดตามอาการอย่างไร	1
ควรจัดซื้อแป้นติดถุงหน้าห้องที่ดีกว่านี้	1
ควรปรับปรุงรสชาติอาหาร	2
ควรปรับปรุงความสะอาดของอาหาร	1
ปริมาณอาหารน้อย	1
เมนูอาหารไม่เหมาะสมสำหรับเด็ก	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
ควรปรับปรุงห้องน้ำที่ชำระและอ่างที่ต้นให้พร้อมใช้	2
ควรปรับปรุงห้องบัตรใหม่	1
ห้องน้ำนากลับ อยู่ในที่ลับตาคน ทำให้ไม่สะดวกในการเข้าใช้ในเวลากลางคืน	2
ห้องน้ำไม่มีปุ่มฉุกเฉิน	1
ห้องน้ำบางห้องยังมีกลิ่น	1