

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

งานพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร สถาบันบาราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มารับบริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยใน สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 7 มิถุนายน ถึง 30 สิงหาคม 2564 จำนวน 82 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 400 ราย) คิดเป็น 20.50% ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (59.8%) เพศหญิง (81.7%) มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี (39.0%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-29 ปี (28.0%) การศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (53.7%) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี (43.9%) ส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (25.6%) รองลงมาคือชำระเงินเอง (24.4%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (78.5%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในภาพรวม ระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 87.28% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (88.84%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (88.00%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (87.20%) ในด้านประสบการณ์ต่อการให้บริการภาพรวมระดับมาก คิดเป็น 87.81% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด (89.00%) รองลงมาคือ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน การได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ (88.80%) และมีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย ได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ (88.60%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ คิดเป็น 84.1% จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 81.7% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุมากที่สุด คือ เดินทางสะดวก (69.51%) รองลงมาคือ บริการรวดเร็ว และค่ารักษามีความเหมาะสม (54.88%) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (52.44%) และ จำนวนครั้งที่มารับบริการ มากกว่า 1 ครั้ง (62.2%) จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้มีจำนวนผู้มารับบริการผู้ป่วยในของสถาบันบาราศนราดรุ ลดลงแต่ยังมีโอกาสพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ การเลือกปฏิบัติและการสื่อสารกับผู้ป่วยให้ได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การอัปเดตข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของแต่ละแผนกลงในเว็บไซต์ของสถาบัน รวมทั้งตารางวันเวลาที่แพทย์ออกตรวจเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับทราบและมารับบริการได้ตรงวัน

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ระหว่างวันที่ 7 มิถุนายน ถึง 30 สิงหาคม 2564 แบบสอบถามทั้งหมด 82 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=82)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	%
ICU	6	7.3
NICU	12	14.6
ห้องคลอด	11	13.4
ตึก 3/2	3	3.7
ตึก 3/3	4	4.9
ตึก 3/4	4	4.9
ตึก 3/5	6	7.3
ตึก 5/4	6	7.3
ตึก 5/5	16	19.5
Quarantine (5/3,7/3)	14	17.1
รวม	82	100.0

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยในที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคือ ตึก 5/5 (19.5%) รองลงมาคือ Quarantine ตึก 5/3,7/3 (17.1%) และ NICU (14.6%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน (%)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	49 (59.8)
	ญาติผู้ป่วย	33 (40.2)
เพศ	ชาย	15 (18.3)
	หญิง	67 (81.7)
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2 (2.4)
	21 - 29 ปี	23 (28.0)
	30 - 39 ปี	32 (39.0)
	40 - 49 ปี	14 (17.0)
	50 - 59 ปี	9 (11.0)
	60 - 64 ปี	1 (1.2)
	65 ปีขึ้นไป	1 (1.2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน (%)
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	36 (43.9)
	ปริญญาตรี	44 (53.7)
	สูงกว่าปริญญาตรี	2 (2.4)
สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	20 (24.4)
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	18 (22.0)
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	21 (25.6)
	ประกันสังคม สถาบันบำราศนราดูร	12 (14.6)
	ประกันสังคม สถานพยาบาลอื่น	11 (13.4)
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	190 (78.5)
	ต่างจังหวัด	52 (21.5)

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (59.8%) เพศหญิง (81.7%) มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี (39.0%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-29 ปี (28.0%) การศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (53.7%) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี (43.9%) ส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (25.6%) รองลงมาคือชำระเงินเอง (24.4%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (78.5%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						87.20
1.1 การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ						
• สถานที่ ระเบียบการเยี่ยม สิทธิต่างๆ และอัตราค่ารักษาพยาบาล	45	27	6	2	2	87.00
• ระยะเวลาในการรักษาตัวในโรงพยาบาล	46	27	6	1	2	87.80
1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความคล่องตัว เหมาะสม	42	31	6	1	2	86.80
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						88.84
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	49	24	5	1	3	88.00
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	50	27	2	0	3	89.60
2.3 แพทย์/พยาบาลให้ข้อมูลก่อนทำการรักษาพยาบาลทุกครั้ง	49	27	2	1	3	89.60
2.4 ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ						
• การปฏิบัติตัวภายหลังกลับไปอยู่บ้าน	47	28	3	1	3	88.00
• วิธีการรับประทานหรือใช้ยาที่ได้รับกลับบ้าน	49	27	2	2	2	89.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						85.06
3.1 ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการในหอผู้ป่วย	45	27	7	3	0	87.80
3.2 ความสะอาดของห้องพักหรือบริเวณเตียงผู้ป่วย	45	28	4	2	3	86.80
3.3 ความสะอาดบริเวณโดยรวมของหอผู้ป่วย	46	25	8	0	3	87.00
3.4 ความสะอาดของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม/เสื้อผ้าที่โรงพยาบาลจัดให้	48	25	4	2	3	87.60
3.5 สภาพและความสะอาดของห้องน้ำ ที่ทิ้งขยะ	46	29	3	1	3	87.80
3.6 ความปลอดภัยภายในหอผู้ป่วย	53	24	1	1	3	77.00
3.7 ความเหมาะสมของอาหารและน้ำดื่ม						
• ปริมาณ	43	27	7	3	2	85.80
• รสชาติ	35	30	12	3	2	82.60
• เมนูอาหาร	38	28	12	2	2	84.00
• รูปแบบ สี สัน ความน่ารับประทาน	38	30	9	3	2	84.20
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						88.00
4.1 บริการที่ได้รับ						
• มีคุณภาพ	49	24	6	0	3	88.20
• มีความคุ้มค่า	48	25	6	0	3	88.00
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านพึงพอใจการให้บริการ	47	26	6	0	3	87.80
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมทั้งระบบ 4 ด้าน						87.28

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 87.28% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (88.84%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (88.00%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (87.20%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษา เพื่อการวินิจฉัยโรค	47	26	6	0	3	4.39	87.80
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและ ทางเลือกในการรักษา	51	25	3	0	3	4.11	82.20
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจน จากแพทย์	47	28	3	1	3	4.37	87.40
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความ กังวลในอาการเจ็บป่วย	50	25	2	2	3	4.40	88.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
5. ท่านมีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	48	28	2	1	3	4.43	88.60
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	48	28	2	2	2	4.44	88.80
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	50	24	4	1	3	4.43	88.60
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	47	27	4	0	4	4.38	87.60
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	50	26	2	0	4	4.44	88.80
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	48	26	5	0	3	4.41	88.20
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่าน ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	48	28	1	2	3	4.41	88.20
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	48	26	3	0	5	4.37	87.40
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	49	25	4	2	2	4.43	88.60
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	49	24	5	1	3	4.40	88.00
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	50	26	2	1	3	4.45	89.00
ความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยใน						4.38	87.81

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสพการณ์การให้บริการภาพรวมระดับมาก คิดเป็น 87.81% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด (89.00%) รองลงมาคือ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน การได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ (88.80%) และมีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย ได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ (88.60%)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อมูล		จำนวน (%)	
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่าน รู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่	แนะนำ	69	(84.1)
	ไม่แนะนำ	10	(12.2)
	ไม่แน่ใจ	3	(3.7)
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษากลับ อีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่น ได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่	กลับมาอีก	67	(81.7)
	ไม่กลับมา	9	(11.0)
	ไม่แน่ใจ	6	(7.3)
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	43	(52.44)
	มีเครื่องมือทันสมัย	23	(28.05)
	ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	14	(17.07)
	เดินทางสะดวก	57	(69.51)
	บริการรวดเร็ว	45	(54.88)
	ค่ารักษามีความเหมาะสม	45	(54.88)
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	14	(17.07)
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	ครั้งแรก	31	(37.8)
	มากกว่า 1 ครั้ง	51	(62.2)

*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในคือ
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดูร คิดเป็น 84.1% จะกลับเข้ารับการ
ตรวจรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 81.7% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดูรมาก
ที่สุด คือ เดินทางสะดวก (69.51%) รองลงมาคือ บริการรวดเร็ว และค่ารักษามีความเหมาะสม (54.88%) มีแพทย์
ผู้เชี่ยวชาญ (52.44%) และ จำนวนครั้งที่มารับบริการ มากกว่า 1 ครั้ง (62.2%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1.) การเลือกปฏิบัติ สำหรับคนไข้ที่ตนสนิท ให้ญาติเข้ามาภายในหอผู้ป่วยได้โดยพลการ โดยมองข้ามความ ปลอดภัยของผู้อื่น แต่ผู้อื่นไม่มีสิทธิเจอญาติ และเข้ามาในหอผู้ป่วย 2.) แจ้งรายละเอียดไม่เหมือนกัน (บางที่อีกคนรู้ อีกคนไม่รู้)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1.) ควรแจ้งหมายเลขโทรศัพท์แต่ละแผนกไว้ในเพจของสถาบัน รวมทั้งตารางวันและเวลาที่แพทย์ออกตรวจ เพื่อให้ผู้ป่วยรับทราบและมารับบริการได้ตรงวัน