

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานพัฒนาคุณภาพ กลุ่มงานพัฒนาองค์กร สถาบันบําราศนราทร

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ ที่มารับการรักษาโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ สํารวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 14 มีนาคม ถึง 30 พฤษภาคม 2565 จำนวน 50 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 100 ราย) คิดเป็น 50.0% ผลการสำรวจพบว่า เป็นผู้ป่วย (76.0%) เพศหญิง (70.0%) อายุ 60 ปีขึ้นไป (26.0%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี (24.0%) และอายุระหว่าง 20-29 (18.0%) การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (40.0%) รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า (30.0%) ส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (42.0%) รองลงมาคือ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (26.0%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (90.0%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ ภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 93.80% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (96.08%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (93.80%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (93.36%) ในด้านประสบการณ์ต่อการให้บริการภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็น 76.88% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน และอาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี (78.40%) รองลงมาคือ คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ (77.60%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบําราศนราทร คิดเป็น 98.0% จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 96.0% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบําราศนราทร มากที่สุด คือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (60.0%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (56.0%) และบริการรวดเร็ว (34.0%)

จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า สถาบันบําราศนราทร มีโอกาสพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ระบบการระบายอากาศ และความสะอาดของห้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย ในห้องพักรักษา

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ ระหว่างวันที่ 14 มีนาคม ถึง 30 พฤษภาคม 2565 แบบสอบถามทั้งหมด 50 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=50)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	%
ตึก 3/2	13	26.0
ตึก 3/3	4	8.0
ตึก 3/4	3	6.0
ตึก 3/5	7	14.0
ตึก 7/2	2	4.0
ตึก 7/4	4	8.0
ตึก 7/6	17	34.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคือ ตึก 7/6 (34.0%) รองลงมาคือ ตึก 3/2 (26.0%) และ ตึก 3/5 (14.0%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน (%)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	38 (76.0)
	ญาติผู้ป่วย	12 (24.0)
เพศ	ชาย	15 (30.0)
	หญิง	35 (70.0)
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1 (2.0)
	20 - 29 ปี	9 (18.0)
	30 - 39 ปี	8 (16.0)
	40 - 49 ปี	7 (14.0)
	50 - 59 ปี	12 (24.0)
	60 ปีขึ้นไป	13 (26.0)
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ประถมศึกษา	11 (22.0)
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/	15 (30.0)
	เทียบเท่า	
	ปริญญาตรี	20 (40.0)
	สูงกว่าปริญญาตรี	4 (8.0)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (%)
ชำระเงินเอง	4 (8.0)
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	13 (26.0)
สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	21 (42.0)
ประกันสังคม สถาบันบำราศนราดูร	10 (20.0)
ประกันสังคม สถานพยาบาลอื่น	2 (4.0)
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต	
กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	45 (90.0)
ต่างจังหวัด	5 (10.0)

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ป่วย (76.0%) เพศหญิง (70.0%) อายุ 60 ปีขึ้นไป (26.0%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี (24.0%) และอายุระหว่าง 20-29 (18.0%) การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (40.0%) รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า (30.0%) ส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (42.0%) รองลงมาคือ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (26.0%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (90.0%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						93.36
1.1 การติดประกาศ/ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติของการเข้านอนพักรักษาเป็นผู้ป่วยใน	35	13	2	0	0	93.20
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการได้ตามที่ประกาศ	34	13	3	0	0	92.40
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดประกาศ	34	15	1	0	0	93.20
1.4 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความสะดวกคล่องตัว	38	11	1	0	0	94.80
1.5 ความรวดเร็วการให้บริการรักษาพยาบาล ในขณะที่ท่าน/ญาติของท่านนอนพักรักษาครั้งนี้	36	12	1	1	0	93.20
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						96.08
2.1 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	41	9	0	0	0	96.40
2.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น)	41	8	1	0	0	96.00
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	40	9	1	0	0	95.60
2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	41	9	0	0	0	96.40
2.5 การสื่อสารของเจ้าหน้าที่เข้าใจง่าย	40	10	0	0	0	96.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัตินใหม่-อุบัตินซ้ำ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						91.94
3.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	32	12	6	0	0	90.40
3.2 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	34	13	3	0	0	92.40
3.3 อุปกรณ์/ เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก มีคุณภาพและทันสมัย	35	14	1	0	0	93.60
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม รถเข็น ที่นั่งคอยรับบริการที่จอดรถ โรงอาหาร/ร้านค้า เป็นต้น	31	15	4	0	0	90.80
3.5 ความสะอาดของหอผู้ป่วย/ ห้องที่นอนพักรักษาตัว	35	12	3	0	0	92.80
3.6 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ เป็นต้น	33	13	4	0	0	91.60
3.7 อาหารมีคุณภาพเหมาะกับโรค และถูกสุขอนามัย	34	13	2	1	0	92.00
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						93.80
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	34	15	1	0	0	93.20
4.2 การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง	34	15	1	0	0	93.20
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	37	12	1	0	0	94.40
4.4 โดยภาพรวมแล้วท่านพึงพอใจการให้บริการ	37	12	1	0	0	94.40
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมทั้งระบบ 4 ด้าน						93.80

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัตินใหม่-อุบัตินซ้ำ (ภาพรวม)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยโรคอุบัตินใหม่-อุบัตินซ้ำภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 93.80% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (96.08%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (93.80%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (93.36%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุใหม่-อุบัติเหตุซ้ำ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	0	73	7	0	0	3.86	77.20
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	0	43	7	0	0	3.86	77.20
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	0	44	6	0	0	3.88	77.60
4. แพทย์รับฟัง/ พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	0	42	8	0	0	3.84	76.80
5. ท่านมีโอกาสได้พุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่เรื่องอาการเจ็บป่วย	0	43	7	0	0	3.86	77.20
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	0	46	4	0	0	3.92	78.40
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	0	44	5	1	0	3.86	77.20
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	0	41	9	0	0	3.82	76.40
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	0	42	8	0	0	3.84	76.80
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	0	38	12	0	0	3.76	75.20
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	0	46	4	0	0	3.92	78.40
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	0	40	8	2	0	3.76	75.20
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	0	41	9	0	0	3.82	76.40
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	0	42	8	0	0	3.84	76.80
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	0	41	9	0	0	3.82	76.40
ความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยใน						3.84	76.88

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุใหม่-อุบัติเหตุซ้ำ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสพการณ์การให้บริการภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็น 76.88% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน และอาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี (78.40%) รองลงมาคือ คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ (77.60%)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ

ข้อมูล		จำนวน (%)	
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่	แนะนำ	49	(98.0)
	ไม่แนะนำ	1	(2.0)
ถ้าป่วยจะต้องเข้ารับการรักษาก่อนและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่	กลับมาอีก	48	(96.0)
	ไม่แน่ใจ	2	(4.0)
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	30	(60.0)
	มีเครื่องมือทันสมัย	16	(32.0)
	ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	4	(8.0)
	เดินทางสะดวก	28	(56.0)
	บริการรวดเร็ว	17	(34.0)
	ค่ารักษามีความเหมาะสม	8	(16.0)
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	14	(28.0)

*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ คิดเป็น 98.0% จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 96.0% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ มากที่สุดคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (60.0%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (56.0%) และบริการรวดเร็ว (34.0%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ
- ควรปรับห้องนอนเป็นห้องแอร์
- ความสะอาดของห้องควรเพิ่มอีกนิด
- ห้องความดันลบหนาวมาก