

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานพัฒนาคุณภาพ กลุ่มงานพัฒนาองค์กร สถาบันบาราศนราตुर

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มาใช้บริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยใน สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 14 มีนาคม ถึง 30 พฤษภาคม 2565 จำนวน 35 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 160 ราย) คิดเป็น 21.88% ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่เป็น(65.7%) เพศหญิง (86.6%) มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี (40.0%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี (20.0%) การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (54.3%) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี (42.9%) ส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคมสถาบันบาราศนราตुर (34.3%) รองลงมาคือชำระเงินเอง และสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (22.9%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (91.4%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในภาพรวม ระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น คิดเป็น 87.69% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (91.77%) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (90.48%) และด้านคุณภาพการให้บริการ (90.28%) ในด้านประสบการณ์ต่อการให้บริการภาพรวมระดับมาก คิดเป็น 91.81% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค เมื่อมีคำถามและข้อสงสัยจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ ได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล อากาศเจ็บป่วยทั้งกายและใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี รวมทั้ง ได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน (92.57%) รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ และได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด (92.00%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในอยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราตुर คิดเป็น 100% จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 94.3% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราตुरมากที่สุด คือ มีแพทย์เชี่ยวชาญ (62.86%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (54.29%) และบริการรวดเร็ว (31.43%) จำนวนครั้งที่มารับบริการ มากกว่า 1 ครั้ง (74.3%)

จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้มีจำนวนผู้มารับบริการผู้ป่วยในของสถาบันบาราศนราตुर ลดลงแต่ยังมีโอกาสพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ การให้บิดาสามารถขึ้นไปเยี่ยมบุตรที่ห้อง NICU ได้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์ในห้องน้ำ เช่น สายชำระ เพื่อให้ผู้ป่วยใช้ได้อย่างสะดวก และ เพิ่มพัดลมในห้องพักผู้ป่วยเพื่อให้อากาศเย็นสบาย และอากาศถ่ายเทได้สะดวก

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สถาบันบำราศนราศูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ระหว่างวันที่ 14 มีนาคม ถึง 30 พฤษภาคม 2565 แบบสอบถามทั้งหมด 35 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=35)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	%
ICU	3	8.57
NICU	5	14.29
ห้องคลอด	7	20.0
ตึก 5/3	3	8.57
ตึก 5/4	9	25.71
ตึก 5/5	8	22.86
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยในที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคือ ตึก 5/4 (25.71%) รองลงมาคือ ตึก 5/5 (22.86%) และ NICU (14.29%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน (%)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	23 (65.7)
	ญาติผู้ป่วย	12 (34.3)
เพศ	ชาย	11 (31.4)
	หญิง	24 (86.6)
อายุ	21 - 29 ปี	5 (14.3)
	30 - 39 ปี	14 (40.0)
	40 - 49 ปี	6 (17.1)
	50 - 59 ปี	7 (20.0)
	60 - 64 ปี	3 (8.6)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน (%)
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15 (42.9)
	ปริญญาตรี	19 (54.3)
	สูงกว่าปริญญาตรี	1 (2.9)

สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	8 (22.9)
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	5 (14.3)
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	8 (22.9)
	ประกันสังคม สถาบันบำราศนราดูร	12 (34.3)
	ประกันสังคม สถานพยาบาลอื่น	2 (5.7)
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	32 (91.4)
	ต่างจังหวัด	3 (8.6)

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (65.7%) เพศหญิง (86.6%) มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี (40.0%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี (20.0%) การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (54.3%) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี (42.9%) ส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร (34.3%) รองลงมาคือชำระเงินเอง และสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (22.9%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (91.4%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						90.48
1.1 การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ						
• สถานที่ ระเบียบการเยี่ยม สิทธิต่างๆ และอัตราค่ารักษาพยาบาล	20	14	1	0	0	90.86
• ระยะเวลาในการรักษาตัวในโรงพยาบาล	18	14	3	0	0	88.57
1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความคล่องตัวเหมาะสม	21	14	0	0	0	92.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						91.77
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	25	10	0	0	0	94.29
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	24	11	0	0	0	93.71
2.3 แพทย์/พยาบาลให้ข้อมูลก่อนทำการรักษาพยาบาลทุกครั้ง	24	11	0	0	0	93.71
2.4 ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ						
• การปฏิบัติตัวภายหลังกลับไปอยู่บ้าน	17	16	2	0	0	88.57
• วิธีการรับประทานหรือใช้ยาที่ได้รับกลับบ้าน	17	16	2	0	0	88.57
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						78.23
3.1 ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการในหอผู้ป่วย	17	14	4	0	0	87.43
3.2 ความสะอาดของห้องพักหรือบริเวณเตียงผู้ป่วย	19	14	2	0	0	89.71
3.3 ความสะอาดบริเวณโดยรวมของหอผู้ป่วย	17	17	1	0	0	89.14
3.4 ความสะอาดของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม/เสื้อผ้าที่โรงพยาบาลจัดให้	20	13	2	0	0	90.29

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3.5 สภาพและความสะอาดของห้องน้ำ ที่ห้องขยะ	17	17	1	0	0	89.14
3.6 ความปลอดภัยภายในหอผู้ป่วย	20	15	0	0	0	91.43
3.7 ความเหมาะสมของอาหารและน้ำดื่ม						
• ปริมาณ	14	17	4	0	0	85.71
• รสชาติ	10	14	11	0	0	79.43
• เมนูอาหาร	11	13	11	0	0	80.00
• รูปแบบ สี สัน ความน่ารับประทาน	11	14	10	0	0	80.57
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						90.28
4.1 บริการที่ได้รับ						
• มีคุณภาพ	19	14	2	0	0	89.71
• มีความคุ้มค่า	19	14	2	0	0	89.71
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านพึงพอใจการให้บริการ	21	13	1	0	0	91.43
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมทั้งระบบ 4 ด้าน						87.69

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 87.69% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (91.77%) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (90.48%) และด้านคุณภาพการให้บริการ (90.28%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	22	13	0	0	0	4.63	92.57
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	21	14	0	0	0	4.60	92.00
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	22	13	0	0	0	4.63	92.57
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	21	14	0	0	0	4.60	92.00
5. ท่านมีโอกาสได้พุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	19	16	0	0	0	4.54	90.86
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	20	14	1	0	0	4.57	90.86
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	19	16	0	0	0	4.54	90.86
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	20	14	1	0	0	4.54	90.86

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	22	11	2	0	0	4.57	91.43
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	22	13	0	0	0	4.63	92.57
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	22	13	0	0	0	4.63	92.57
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	20	15	0	0	0	4.57	91.43
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	21	14	0	0	0	4.60	92.00
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	22	13	0	0	0	4.63	92.57
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	21	14	0	0	0	4.60	92.00
ความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยใน						4.59	91.81

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสพการณ์การให้บริการภาพรวมระดับมาก คิดเป็น 91.81% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค เมื่อมีคำถามและข้อสงสัยจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ ได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี รวมทั้ง ได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน (92.57%) รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา แพทย์รับฟัง/ พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ และได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด (92.00%)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

	ข้อมูล	จำนวน	(%)
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จัก มาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่	แนะนำ	35	(100)
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษาอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่	กลับมาอีก	33	(94.3)
	ไม่แน่ใจ	2	(5.7)

	ข้อมูล	จำนวน (%)
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	22 (62.86)
	มีเครื่องมือทันสมัย	4 (11.43)
	ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	7 (20.0)
	เดินทางสะดวก	19 (54.29)
	บริการรวดเร็ว	11 (31.43)
	ค่ารักษามีความเหมาะสม	8 (22.86)
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	6 (17.14)
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	ครั้งแรก	9 (25.7)
	มากกว่า 1 ครั้ง	26 (74.3)

*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในคือ อยากรแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบําราศนราดรุร คิดเป็น 100% จะกลับเข้ารับ การตรวจรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 94.3% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบําราศนราดรุร มากที่สุด คือ มีแพทย์เชี่ยวชาญ (62.86%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (54.29%) และบริการรวดเร็ว (31.43%) จำนวนครั้งที่มารับบริการ มากกว่า 1 ครั้ง (74.3%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ
ด้านระบบการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - อยากรให้บิดาสามารถขึ้นไปดูบุตรที่ห้อง NICU ได้
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก <ul style="list-style-type: none"> - อยากรให้แก้ไขเรื่องอุปกรณ์ในห้องน้ำ เช่น สายชำระ ที่ทำให้ผู้ป่วยใช้ไม่สะดวก - อากาศร้อนมากอยากรให้มีพัดลมหรืออะไรที่ช่วยทำให้เย็นขึ้น