

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานพัฒนาคุณภาพ กลุ่มงานพัฒนาองค์กร สถาบันบำราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มาใช้บริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 14 มีนาคม ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม 2565 จำนวน 624 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 650 ราย) คิดเป็น 96.00% ผลการสำรวจพบว่า ผู้ป่วย (84.3%) เพศหญิง (53.2%) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี (29.2%) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 30-39 ปี (22.4%) และอายุ 50-59 ปี (19.7%) การศึกษาปริญญาตรี (59.6%) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (34.9%) สิทธิการรักษาชำระเงินเอง (37.0%) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (36.2%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล (92.0%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 87.18% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (88.74%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (80.02%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (86.54%) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.43) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรคและให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา คิดเป็น 4.47 (89.33%) รองลงมาคือ แพทย์รับฟัง/พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย คิดเป็น 4.44 (88.81%) และ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน คิดเป็น 4.44 (88.78%) ความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคือ คือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ (94.39%) จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง (93.75%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ เพราะ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (69.39%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (45.99%) บริการรวดเร็ว (45.19%) และมีเครื่องมือทันสมัย (31.57%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (83.65%)

จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า สถาบันบำราศนราดรุมีโอกาสพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เวลาเปิดทำการของจุดคัดกรอง ปรับปรุงเวชระเบียนผู้ป่วยให้ทันสมัย และระยะเวลาการรอรับพบแพทย์และรอรับยาให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการ และการสื่อสาร/แนะนำผู้ป่วยเรื่องขั้นตอนการเข้ารับบริการกรณีที่มีนัดตรวจหลายแผนกในวันเดียว ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ การเพิ่มและปรับปรุงสถานที่นั่งรอรับบริการไม่ให้แออัดจนเกินไป ปรับปรุงห้องน้ำ ให้มีเซ็นใหม่สำหรับผู้ป่วย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆให้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สถาบันบำราศนราดรุร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ระหว่างวันที่ 14 มีนาคม ถึง วันที่ 30 พฤษภาคม 2565 แบบสอบถามทั้งหมด 624 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=624)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ห้องฉุกเฉิน (ER)	25	4.0
OPD อายุรกรรม	159	25.5
OPD กุมารเวชกรรม	51	8.2
OPD ศัลยกรรม	46	7.4
OPD จักษุ	50	8.0
OPD หู คอ จมูก	51	8.2
OPD สูติรีเวชกรรม	52	8.3
ห้องตรวจ (TB)	32	5.1
คลินิกเวชศาสตร์การเดินทางและการท่องเที่ยว (TMC)	49	7.9
ห้องผ่าตัด	41	6.6
ทันตกรรม	19	3.0
กายภาพบำบัด	22	3.5
ไตเทียม	20	3.2
เครื่องมือพิเศษ	7	1.1
รวม	624	100

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคืองาน OPD อายุรกรรม (25.5%) รองลงมาคือ OPD สูติรีเวชกรรม (8.3.0%) OPD กุมารเวชกรรม และ OPD หู คอ จมูก (8.2%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	526	84.3
	ญาติผู้ป่วย	98	15.7
เพศ	ชาย	292	46.8
	หญิง	332	53.2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	12	1.9
	20 - 29 ปี	71	11.4
	30 - 39 ปี	140	22.4
	40 - 49 ปี	182	29.2
	50 - 59 ปี	123	19.7
	60 - 64 ปี	49	7.9
	65 ปีขึ้นไป	47	7.5
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	218	34.9
	ปริญญาตรี	372	59.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	34	5.4
สิทธิการรักษาพยาบาลในสิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้นี้	ชำระเงินเอง	231	37.0
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	226	36.2
	ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร	112	17.9
	ประกันสังคมพร.อื่น	4	0.6
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	51	8.2
ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	574	92.0
	ต่างจังหวัด	50	8.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (84.3%) เพศหญิง (53.2%) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี (29.2%) รองลงมา คือช่วงอายุ 30-39 ปี (22.4%) และอายุ 50-59 ปี (19.7%) การศึกษาปริญญาตรี (59.6%) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (34.9%) สิทธิการรักษาชำระเงินเอง (37.0%) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (36.2%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล (92.0%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						86.54
1.1 ขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่/ป้า	310	225	72	15	2	86.47
ประกาศมีความชัดเจน						
1.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดประกาศ						
• คัดกรองด้านหน้า	286	242	90	2	0	85.64
• ห้องบัตร และออกสิทธิการรักษา	281	253	76	14	0	85.67

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
• ห้องตรวจ/ คลินิกบริการ	304	251	65	4	0	87.40
• ห้องปฏิบัติการ (ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ เสมหะ)	287	260	74	3	0	86.63
• ห้องเอกซเรย์/ ตรวจรังสีวิทยา/ ตรวจ เครื่องมือพิเศษ	291	251	79	3	0	86.60
• ห้องจ่ายยา	286	244	90	4	0	86.03
• ห้องการเงิน	297	240	83	4	0	86.60
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						88.74
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	346	223	53	2	0	89.26
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ	318	263	41	2	0	88.75
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการ/การดูแลตนเอง/ การมาตรวจ ตามนัด	320	246	53	4	1	88.21
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						85.40
3.1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	294	261	60	9	0	86.92
3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ ทันสมัย	298	253	69	4	0	87.08
3.3 ความสะอาดโดยรวมของจุดบริการ	307	255	57	4	1	87.66
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก						
• ห้องน้ำ	262	251	97	12	2	84.33
• ที่จอดรถ	252	251	128	17	3	86.06
• โรงอาหาร/ร้านค้า	224	276	116	6	2	82.88
• ที่นั่งรอรับบริการ	252	272	92	8	2	84.68
3.5 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น จุดรับข้อร้องเรียน Facebook QR Code	257	237	120	6	4	83.62
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						88.02
4.1 บริการที่ได้รับ						
• มีคุณภาพ	308	266	44	3	3	87.98
• มีความคุ้มค่า	303	267	46	3	5	87.56
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจการ ให้บริการ	320	253	48	3	0	88.53
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวม 4 ด้าน						87.18

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 87.18% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (88.74%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (80.02%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (86.54%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)		
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	345	229	46	4	0	4.47	89.33
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	350	219	51	4	0	4.47	89.33
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	335	232	55	2	0	4.44	88.85
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	335	232	54	3	0	4.44	88.81
5. ท่านมีโอกาสได้พุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	313	252	57	2	0	4.40	88.08
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	327	246	49	2	0	4.44	88.78
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	304	272	47	1	0	4.41	88.17
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	304	262	57	1	0	4.39	87.85
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	302	262	59	1	0	4.39	87.72
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	309	261	53	1	0	4.41	88.14
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	303	265	55	1	0	4.39	87.88
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	321	246	56	1	0	4.42	88.43
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	315	252	57	0	0	4.41	88.27
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	318	245	60	1	0	4.41	88.21
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	321	249	54	0	0	4.43	88.56
ความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ย 15 ข้อ						4.42	88.43

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.43) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรคและให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา คิดเป็น 4.47 (89.33%) รองลงมาคือ แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย คิดเป็น 4.44 (88.81%) และ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน คิดเป็น 4.44 (88.78%)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่		
- แนะนำ	589	94.39
- ไม่แน่ใจ	23	3.69
- ไม่แนะนำ	12	1.92
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษาอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่		
- กลับมาอีก	585	93.75
- ไม่แน่ใจ	29	4.65
- ไม่กลับมา	10	1.60
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*		
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	433	69.39
- มีเครื่องมือทันสมัย	197	31.57
- เดินทางสะดวก	287	45.99
- ค่ารักษามีความเหมาะสม	173	27.72
- บริการรวดเร็ว	282	45.19
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม	67	10.74
- ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	99	15.87
- อื่นๆ (ขอวัคซีนพาสปอร์ต)	2	0.32
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
- มากกว่า 1 ครั้ง	522	83.65
- ครั้งแรก	102	16.35

* ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคืออยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ (94.39%) จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง (93.75%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ เพราะ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (69.39%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (45.99%) บริการรวดเร็ว (45.19%) และมีเครื่องมือทันสมัย (31.57%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (83.65%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะ	
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - จุดคัดกรองควรเปิดเวลา 06.00น. - การเงิน ขอให้เร็วกว่านี้ - จ่ายยาช้า นั่งรอรับยานาน - ระบบบริหารจัดการโรงพยาบาลควรทันสมัย ควรยกเลิกแพทย์ที่เป็นกระดาษ - ระยะเวลาในการตรวจนาน รอพบแพทย์นาน เช่น x-ray เข้า พบแพทย์ป่วย - ควรมีไมโครโฟนลำโพงตัวเล็กติดบริเวณคัดกรองคนไข้เพราะบางครั้งได้ยินไม่ชัดเจน
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ห้อง ER เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ค่อยดี - อยากให้เจ้าหน้าที่แนะนำจุดที่ต้องดำเนินการก่อน-หลัง และแจ้งขั้นตอนการรักษากรณีแพทย์นัดตรวจในวันเดียวกันแต่คนละแผนก
ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> - ที่จอดรถไม่เพียงพอ - ควรปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น - ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ - ร้านอาหารควรมีของกินหลากหลาย - อยากให้แผนกศัลยกรรมกระดูกมีอุปกรณ์ เช่น เครื่อง MRI - สถานที่นั่งรอพบแพทย์แออัดเกินไป - ห้องน้ำมีกลิ่นคาว - อยากให้เพิ่มรถเข็นคนไข้ใหม่เพราะที่ได้ใช้บริการเก่ามานานล้อเกวียน อันตรายต่อการเข็นคนไข้ - อยากให้ห้องน้ำมีระบบอัตโนมัติ เช่น ก๊อกน้ำมีเซ็นเซอร์ ที่กดสบู่มิเซ็นเซอร์เพื่อลดการสัมผัส