

**ผลความสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง 2566**

ผลการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 105 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
• ผู้ตอบแบบสอบถาม		
1) ผู้ป่วย	72	68.60
2)ญาติ	33	31.40
• เพศ		
1) ชาย	35	33.30
2) หญิง	65	66.70
• อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	14	13.30
2) 21-40 ปี	40	38.10
3) 41-60 ปี	33	31.40
4) 60 ปี ขึ้นไป	17	16.20
• ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา	28	26.70
2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	39	37.10
3) ปริญญาตรี	30	28.60
4) สูงกว่าปริญญาตรี	8	7.60
• ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลครั้งนี้		
1) จ่ายเอง	48	45.70
2)สวัสดิการข้าราชการ	24	22.90
3)สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
4)สวัสดิการข้าราชการท้องถิ่น	1	1.00
5) บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	24	22.90
6) ประกันสังคม	2	1.90
7) อื่นๆ	3	2.90
• เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการโรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้จังหวัดตรัง (ตอบได้		

มากกว่า 1 ข้อ)		
1) เดินทางมาสะดวก	36	34.30
2) เครื่องมือทันสมัย	13	12.40
3) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	75	71.40
4) ค่ารักษาไม่แพง	24	22.90
5) บริการรวดเร็วทันใจ	16	15.20
6) สถานที่สะดวก	30	28.60
7) เคยเป็นผู้ป่วยเก่า	22	21.0
8) อื่นๆระบุ.....	10	9.50
● ท่านรู้จักโรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้จังหวัดตรัง		
1) ญาติแนะนำ	57	54.30
2) ขับรถผ่าน	20	19.10
3) โทรทัศน์	2	1.90
4) Internet	12	11.40
5) หนังสือพิมพ์	0	0.00
6) วิทยุ	0	0.00
7) ออกหน่วยเคลื่อนที่	2	1.90
8) รพ.แนะนำ	22	21.00
9) อื่นๆระบุ.....	8	7.70

...

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถาม	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.64	82.73	ดี
1. ความสะดวกของการติดต่อขอรับบริการ	4.26	0.59	85.20	ดี
2. ความสะดวกในการประสานงานของเจ้าหน้าที่แต่ละแผนก	4.12	0.63	82.40	ดี
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.03	0.70	80.60	ดี
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.28	0.66	85.56	ดี
1. ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.18	0.76	83.60	ดี
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส อดทน และอดกลั้น	4.39	0.55	87.80	ดี
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและปฏิบัติตนในกรอบของศีลธรรม	4.34	0.60	86.80	ดี
4. กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.32	0.61	86.40	ดี
5. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	4.16	0.77	83.20	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.68	81.80	ดี
1. ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิกและแผนผังการให้บริการเข้าใจง่าย	4.10	0.69	82.00	ดี
2. ที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม หนังสือ ห้องน้ำ	4.05	0.74	81.00	ดี
3. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.12	0.62	82.40	ดี
คุณภาพการให้บริการ	4.16	0.67	83.25	ดี
1. การแนะนำ/ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	4.21	0.66	84.20	ดี
2. คุณภาพการให้บริการ	4.18	0.65	83.60	ดี
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.21	0.60	84.20	ดี
4. หน่วยงานมีช่องทางที่สามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงบริการ	4.05	0.76	81.00	ดี
ความพึงพอใจโดยรวม	4.18	0.66	83.63	ดี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ร้อยละและความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นคำถาม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านบุคลากรให้บริการ นักดนตรีบำบัด				
1. ความสะดวกของการติดต่อขอรับบริการ	4.26	0.59	85.20	ดี
2. ความสะดวกในการประสานของเจ้าหน้าที่แต่ละแผนก	4.12	0.63	82.40	ดี
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.03	0.70	80.60	ดี
บุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ช่วยฝึก				
1. ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.18	0.76	83.60	ดี
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส อดทนและอดกลั้น	4.39	0.55	87.80	ดี
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและปฏิบัติตนในกรอบของศีลธรรม	4.34	0.60	86.80	ดี
4. กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.32	0.61	86.40	ดี
5. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	4.16	0.77	83.20	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ป้ายทางบอก/ป้ายคลินิกและแผนผังการให้บริการเข้าใจง่าย	4.10	0.69	82.00	ดี
2. ที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม หนังสือ ห้องน้ำ	4.05	0.74	81.00	ดี
3. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.12	0.62	82.40	ดี
คุณภาพการให้บริการ				
1. การแนะนำ/ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	4.21	0.66	84.20	ดี
2. คุณภาพการให้บริการ	4.18	0.65	83.60	ดี
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.21	0.60	84.20	ดี
4. หน่วยงานมีช่องทางที่สามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงบริการ	4.05	0.76	81.00	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.18	0.66	83.63	ดี

ค่าเฉลี่ย

แปลค่า

4.51-5.00

ดีเด่น

3.51-4.50

ดี

2.51-3.50

ปานกลาง

1.51-2.50

พอใจ

1.00-1.50

ปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ประทับใจทุกคน
2. โทรศัพท์ติดต่อเข้ายากโทรมาไม่ติด จอ on line ควรให้จำนวนมากกว่า 5 คน
3. ทำสวนสนุกของเด็กให้ได้เล่น
4. โดยรวมดี
5. ภาพรวมดี
6. บุคลากรให้การแนะนำผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้สูงอายุให้เข้าใจง่าย
7. เพิ่มแพทย์ที่ให้บริการมากกว่านี้
8. มาไม่ทัน รับบริการจำกัด
9. ให้บริการดีมาก บุคลากรทุกท่าน
10. ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้บริการเป็นอย่างดี
11. อยากให้บริการดีอย่างนี้ตลอดไป
12. ให้เห็นคิวชัดเจน ว่าถึงคิวเท่าไร
13. น่าจะมีร้านค้าที่กว้างขวางนี้ เพื่อสะดวกในการรับประทานอาหาร
14. ควรมีร้านค้าขายพวกผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับผิวพรรณที่มาจากกลุ่มเวชสำอาง
15. ควรจัดเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ไว้คอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ
16. มาครั้งแรกได้รับการแนะนำอย่างดี
17. แพทย์ในห้องตรวจ ควรให้คำแนะนำที่ดีกว่านี้

บุคคลที่ท่านประทับใจ

1. ผอ.รพ แพทย์ทุกท่าน พยาบาล OPD เจ้าหน้าที่ OPD ทั้งชาย-หญิง
2. ทุกคน
3. เกสส์
4. ผู้ช่วยพยาบาล พยาบาล คุณหมอ
5. แพทย์ผู้ตรวจ
6. พยาบาลทุกคน
7. พยาบาลและแพทย์
8. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
9. คุณสิริมา คุณอภิรักษ์
10. เจ้าหน้าที่พยาบาลจุดที่ 1 จุดที่ 3(ที่ร่อนหน้าห้องตรวจ)
11. คุณสิริมา เนตรสว่าง
12. พยาบาล, ห้องบัตร, จุดซักประวัติ
13. ทุกตำแหน่ง
14. หมอและพยาบาล