

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกและญาติต่อการให้บริการ (ช่วงเดือนต.ค.60-มี.ค.61)
โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง

ผลการสุ่มสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 50 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการบริการ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปและหน่วยบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	21	42.00
หญิง	29	58.00
อายุ		
เฉลี่ย (ปี)	40.02	
มากที่สุด (ปี)	72	
น้อยที่สุด (ปี)	11	
สิทธิการรักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	28	56.00
สวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	10	20.00
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	10	20.00
ประกันสังคม	2	4.00
อื่นๆ	0	0.00

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการบริการ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
เหตุผลที่เลือกใช้บริการ		
เดินทางสะดวก	26	18.00
มีเครื่องมือทันสมัย	11	8.00
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	36	25.00
ค่ารักษาไม่แพง	19	13.00

บริการรวดเร็วทันใจ	9	6.00
สถานที่สะดวกสบาย	18	12.00
อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง	7	5.00
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้	12	8.00
ส่งต่อมา	7	5.00
การได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาพยาบาล		
ไม่ได้รับ	0	0.00
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	9	18.00
ได้รับและเข้าใจดี	41	82.00
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา		
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	3	6.00
ได้รับและเข้าใจดี	45	90.00
ไม่ได้รับคำแนะนำ	2	4.00
ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่นๆ		
ไม่ได้รับการตรวจ	16	32.00
นาน	2	4.00
ปานกลาง	16	32.00
รวดเร็ว	16	32.00
ระยะเวลาการรักษา		
เฉลี่ย (ชั่วโมง)	2.26	
มากที่สุด (ชั่วโมง)	1.00	
น้อยที่สุด (ชั่วโมง)	0.30	

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ตารางที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ
11. กิริยาของแพทย์	4.52	0.62	90.00
12. แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	4.52	0.62	90.00
13. การตรวจร่างกายของแพทย์	4.33	0.81	87.00
14. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	4.06	0.87	81.00
15. การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	4.38	0.77	88.00
16. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	4.65	0.60	93.00
17. การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ	4.43	0.81	89.00
18. ท่านมีโอกาสดูแลแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยกับพยาบาล	4.23	0.88	85.00
19. การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	4.48	0.74	90.00

20. กิริยามารยาทของพยาบาล	4.60	0.61	92.00
21. การแนะนำประชาสัมพันธ์โดยพยาบาล	4.67	0.72	93.00
22. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	4.48	0.71	90.00
23. ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ	4.35	0.81	87.00
24. ความสะดวกของห้องส้วม	4.17	1.01	83.00
25. คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	4.48	0.74	90.00
ความพึงพอใจภาพรวม	4.42	0.17	88.00

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการบริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ หรือไม่		
แนะนำ	44	94.00
ไม่แนะนำ	3	6.00
ไม่แน่ใจ	0	0.00
ถ้าท่านป่วยจนต้องมารักษาที่โรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่		
มา	47	94.00
ไม่มา	0	0.00
ไม่แน่ใจ	3	6.00

โรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ดี

1. Uniform Nurse แสงสว่างภายในอาคาร สื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคต่างๆ
2. เปิดเสียงโทรทัศน์
3. เพิ่มการจองออนไลน์มากขึ้น
4. ขยายเวลาทำการ
5. ความรวดเร็ว ความสะอาดของห้องน้ำ
6. ตกแต่งภายในให้ดูทันสมัยมากขึ้นเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป
7. ติด Air เพื่อบรรยากาศ คิวตรวจให้เห็นชัดเจน
8. บริการผู้สูงอายุ
9. พัฒน
10. มีแพทย์มากกว่านี้ ปรับปรุงเวลาให้รวดเร็ว
11. ห้องน้ำเก่า
12. หาแพทย์เพิ่ม

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลครั้งนี้ คือ

1. เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองผู้ป่วย เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
2. เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. แนะนำการเข้าตรวจ
4. แพทย์ที่รักษา พยาบาลซักประวัติ เจ้าหน้าที่เภสัช
5. คุณสิริมา
6. คุณสิริมา เนตรสว่าง นายอภิรักษ์ ด้วงไข
7. ทุกส่วนบริการ
8. บริการขั้นตอนในการพบแพทย์
9. บริการดี
10. ผู้ช่วยเหลือคนไข้จุดซักประวัติ พยาบาลจุดซักประวัติ เจ้าหน้าที่บริการดีมากเกือบทุกคน
11. พยาบาล หมอ