

ผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน
และงานบริการในชุมชน
ประจำปีงบประมาณ 2560



โดย นางสาวอัครณี ภัคดีวงศ์
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติ
มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ได้กำหนดให้ทางโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จัดทำคำรับรองและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 4 มิติ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด คือ ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการ สำหรับในปี 2560 ได้กำหนดประเด็นการสำรวจครอบคลุมผู้รับบริการงานบริการ ผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการในชุมชน โดยผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และจัดทำรายงานฉบับนี้ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ ใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน และเพื่อให้โรงพยาบาลได้นำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทคัดย่อ	ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	1-35
สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	36-46
ภาคผนวก	

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในงานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน งานบริการในชุมชน และงานบริการเยี่ยมบ้าน ประชากร คือ ประชาชนชาวไทยทั้งเพศชายและหญิงที่มาใช้บริการตรวจรักษาที่งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน งานบริการในชุมชน และงานบริการเยี่ยมบ้าน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ โดยได้กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน ได้แก่ งานบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน งานบริการผู้ป่วยใน จำนวน 392 คน งานบริการในชุมชน จำนวน 390 คน และงานบริการเยี่ยมบ้าน จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1) งานบริการผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เข้ารับบริการหน่วยงานอายุรกรรม มีที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-45 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพราะเดินทางสะดวก ผู้ป่วยนอกจะแนะนำให้ถ้าญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย ร้อยละ 92.75 และจะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ร้อยละ 93.00

ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจการดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจมากที่สุด และมีความพึงพอใจความสะอาดของห้องส่วนน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนห้องน้ำ เก็บขยะให้บ่อยขึ้น และกำจัดกลิ่นให้ดี รวมถึงเพิ่มบุคลากรทั้งบุคลากรทั่วไป และบุคลากรเฉพาะทาง

2) งานบริการผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่เข้ารับบริการหน่วยงานห้องผ่าตัด มีที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46-60 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา 41 ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพราะเดินทางสะดวก ผู้ป่วยนอกจะแนะนำให้ถ้าญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย ร้อยละ 90.23 และจะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ร้อยละ 87.92

ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่เป็นมากที่สุด และมีความพึงพอใจความสะดวกสบายภายในห้องที่นอนน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเตียงนอน ปรับปรุงเตียงนอนให้อยู่ในสภาพดี รวมไปถึงปรับปรุงสถานที่จอดรถ

3) งานบริการในชุมชน ส่วนใหญ่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 มีที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจการดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ และพยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการมากที่สุด มีความพึงพอใจการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและพยาบาลมีการ

ตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอจนน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้ขยายสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น ขยายเวลาให้บริการ เพิ่มแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์

4) งานบริการเยี่ยมบ้าน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า และมีมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา และใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้เข้ารับบริการเยี่ยมบ้านมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้ติดตามการรักษา แนะนำวิธีปฏิบัติ ตนเพื่อดูแลตัวเองให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน และสามารถปฏิบัติได้จริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงที
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงเอฟ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การเข้ารับบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านการบอกต่อ และใช้บริการซ้ำ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

แผนก	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ป่วยนอก	สูติ-นรีเวช	15	3.75
	ศัลยกรรม	39	9.75
	ศัลยกรรมกระดูก	31	7.75
	อายุรกรรม	132	33.00
	กุมาร	20	5.00
	จักษุ	52	13.00
	หู คอ จมูก	17	4.25
	อุบัติเหตุฉุกเฉิน	52	13.00
	ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	20	5.00
	คลินิกสุขภาพใจ	5	1.25
	คลินิกมะเร็ง (oncology)	5	1.25
	คลินิกโรคหัวใจ	8	2.00
	ไตเทียม	4	1.00
	รวม	400	100.00
ผู้ป่วยใน	สูติ นรีเวช	38	9.74
	ศัลยกรรมชาย	22	5.64
	ศัลยกรรมหญิง	19	4.87
	อายุรกรรมชาย	22	5.64
	อายุรกรรมหญิง	26	6.67
	กุมาร	26	6.67
	พิเศษ 3A	14	3.59
	พิเศษ 4A	22	5.64
	พิเศษ 3B	18	4.62
	พิเศษ 4B	21	5.38
	ศัลยกรรมกระดูก	19	4.87
	ICU (ICU1,ICU2)	4	1.03
	จักษุ	3	0.77
	ห้องคลอด	19	4.87

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) (ต่อ)

แผนก	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ป่วยใน	วิสัญญี	5	1.28
	ห้องผ่าตัด	112	28.72
	รวม	390	100.00
ชุมชน	รพ.บ้านแพ้ว 2	214	54.87
	รพ.บ้านแพ้ว (สาขาเกษตรพัฒนา)	83	21.28
	รพ.บ้านแพ้ว (สาขาหลักห้า)	93	23.85
	รวม	390	100.00
เยี่ยมบ้าน	รวม	5	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าแผนกบริการผู้ป่วยนอกจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแผนกบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยหน่วยงานอายุรกรรม จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือหน่วยงานจักษุ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ศัลยกรรม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ศัลยกรรมกระดูก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 กุมาร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ศูนย์สุขภาพดี (Checkup) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 หู คอ จมูก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 สูติ-นรีเวช จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 คลินิกโรคหัวใจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 คลินิกสุขภาพใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 คลินิกมะเร็ง (oncology) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และไตเทียม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

แผนกบริการผู้ป่วยในจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแผนกบริการผู้ป่วยในประกอบด้วยผู้ป่วยจากหน่วยงานห้องผ่าตัด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 รองลงมาคือหน่วยงานสูตินรีเวช จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74 อายุรกรรมหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 กุมาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ศัลยกรรมชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 อายุรกรรมชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 พิเศษ 4A จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 พิเศษ 4B จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 ศัลยกรรมหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 ศัลยกรรมกระดูก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 ห้องคลอด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 พิเศษ 3B จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 พิเศษ 3A จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.59 วิสัญญี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ICU (ICU1,ICU2) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 และจักษุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77

หน่วยงานบริการชุมชนจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยเป็นหน่วยงานบริการชุมชนโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.87 รองลงมาคือ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาหลัก5) จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 และโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขา
เกษตรพัฒนา) จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 ตามลำดับ

และผู้รับบริการเยี่ยมบ้านจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกบริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัด		
กรุงเทพ	10	2.66
กาญจนบุรี	1	0.27
นครปฐม	60	15.96
นนทบุรี	1	0.27
บุรีรัมย์	1	0.27
เพชรบุรี	4	1.06
ราชบุรี	32	8.51
สมุทรสงคราม	8	2.13
สมุทรสาคร	257	68.35
สระแก้ว	1	0.27
อำนาจเจริญ	1	0.27
รวม	376	100.00
เพศ		
ชาย	130	32.50
หญิง	270	67.50
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	12	3.26
15-30 ปี	94	25.54
31-45 ปี	123	33.42
46-60 ปี	104	28.26
มากกว่า 60 ปี	35	9.51

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกบริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
รวม	368	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	110	27.57
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	172	43.11
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	117	29.32
รวม	399	100.00
ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	43	10.75
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	103	25.75
ประกันสังคม	82	20.50
กองทุนทดแทน	2	0.50
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	157	39.25
อื่น ๆ	13	3.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 68.35 รองลงมาจังหวัดนครปฐม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96 กรุงเทพฯ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 ราชบุรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 สมุทรสงคราม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 เพชรบุรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.06 และกาญจนบุรี นครบุรี บุรีรัมย์ สระแก้ว และอำนาจเจริญ เท่ากันจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27 ตามลำดับ

เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.42 รองลงมาอยู่ระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.26 อายุ 15-30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.54 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.51 และอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 ตามลำดับ

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.11 รองลงมาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.32 และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.57 ตามลำดับ

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ประกันสังคม จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ชำระเงินเอง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 อื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และกองทุนทดแทน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกบริการผู้ป่วยใน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัด		
กรุงเทพ	12	3.34
กาญจนบุรี	4	1.11
ขอนแก่น	1	0.28
ฉะเชิงเทรา	1	0.28
ชลบุรี	1	0.28
เชียงใหม่	1	0.28
นครปฐม	36	10.03
นครราชสีมา	1	0.28
นราธิวาส	1	0.28
บุรีรัมย์	1	0.28
ประจวบคีรีขันธ์	1	0.28
ปราจีนบุรี	1	0.28
เพชรบุรี	4	1.11
ราชบุรี	28	7.80
ลพบุรี	1	0.28
สมุทรปราการ	2	0.56
สมุทรสงคราม	3	0.84
สมุทรสาคร	257	71.59
สุพรรณบุรี	2	0.56
อุดรธานี	1	0.28
รวม	359	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกบริการผู้ป่วยใน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	125	32.30
หญิง	262	67.70
รวม	387	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	7	1.84
15-30	94	24.74
31-45	102	26.84
46-60	119	31.32
มากกว่า 60 ปี	58	15.26
รวม	380	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	136	34.87
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	181	46.41
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	73	18.72
รวม	390	100.00
ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	51	13.04
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	89	22.76
ประกันสังคม	78	19.95
กองทุนทดแทน	1	0.26
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	164	41.94
อื่น ๆ	8	2.05
รวม	391	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 71.59 รองลงมาจังหวัดนครปฐม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03 ราชบุรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 กรุงเทพฯ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34 กาญจนบุรี เพชรบุรี เท่ากันจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11 สมุทรสงคราม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 สมุทรปราการ สุพรรณบุรี เท่ากันจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 ขอนแก่น ฉะเชิงเทรา ชลบุรี เชียงใหม่

นครราชสีมา นราธิวาส บุรีรัมย์ ประจวบคีรีขันธ์ ปราจีนบุรี ลพบุรี อุตรดิตถ์ เท่ากันจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 46-60 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.32 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31-45 จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.84 อายุระหว่าง 15-30 จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.26 และอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84 ตามลำดับ

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 46.41 รองลงมาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.87 และปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.72 ตามลำดับ

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.94 รองลงมาใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.76 ประกันสังคม จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.95 ชำระเงินเอง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 อื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 และกองทุนทดแทน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัด *		
กาฬสินธุ์	3	1.44
นครปฐม	4	1.92
นครพนม	1	0.48
นครศรีธรรมราช	2	0.96
ราชบุรี	6	2.88
สกลนคร	2	0.96
สมุทรสงคราม	3	1.44
สมุทรสาคร	184	88.46
สุรินทร์	2	0.96
อุบลราชธานี	1	0.48
รวม	208	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	133	34.19
หญิง	256	65.81
รวม	389	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	4	1.07
15-30	187	49.87
31-45	139	37.07
46-60	40	10.67
มากกว่า 60 ปี	5	1.33
รวม	375	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	125	32.13
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	230	59.13
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	34	8.74
รวม	389	100.00
ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	48	12.37
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	3.61
ประกันสังคม	207	53.35
กองทุนทดแทน	3	0.77
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	110	28.35
อื่น ๆ	6	1.55
รวม	388	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส **		
โสด	71	40.34
สมรส	99	56.25
ม่าย	3	1.70
หย่า	2	1.14
แยก	1	0.57
รวม	176	100.00
อาชีพ **		
รับราชการ	9	5.11
เกษตรกร	53	30.11
รับจ้าง	71	40.34
นักเรียนหรือนักศึกษา	14	7.95
ธุรกิจส่วนตัว	26	14.77
อื่นๆ	3	1.70
รวม	176	100.00

* ข้อมูลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2

** ข้อมูลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา และสาขาหลักห้า

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 88.46 รองลงมาจังหวัดราชบุรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 นครปฐม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 กาฬสินธุ์ สมุทรสงคราม เท่ากันจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.44 นครศรีธรรมราช สกลนคร สุรินทร์ เท่ากันจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 และนครพนม อุบลราชธานี เท่ากันจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.81 และเป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.19 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15-30 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 อยู่ระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.07 อยู่ระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 และอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.07 ตามลำดับ

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรืออนุปริญญา จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.13 รองลงมาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.13 และปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.74 ตามลำดับ

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.35 รองลงมาใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.35 ชำระเงินเอง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 และกองทุนทดแทน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34 ม่าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 หย่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.14 และแยก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34 รองลงมาเป็นเกษตรกร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.77 นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 รับราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.11 และอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกเยี่ยมบ้าน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	40.00
หญิง	3	60.00
รวม	5	100.00
อายุ		
15-30	1	20.00
31-45	1	20.00
46-60	1	20.00
มากกว่า 60 ปี	2	40.00
รวม	5	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกเยี่ยมบ้าน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	2	40.00
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	2	40.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	1	20.00
รวม	5	100.00
ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	1	20.00
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	80.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกเยี่ยมบ้าน

เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกเยี่ยมบ้านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกเยี่ยมบ้านส่วนใหญ่อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาอายุระหว่าง 15-30 ปี อายุระหว่าง 31-45 ปี และอายุระหว่าง 46-60 เท่ากันจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกเยี่ยมบ้านส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา เท่ากันจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกเยี่ยมบ้านส่วนใหญ่ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และชำระเงินเอง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การเข้ารับบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามบริการที่ได้รับ

บริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
สาเหตุที่เลือกรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว		
เดินทางสะดวก	260	65.00
มีเครื่องมือทันสมัย	134	33.50
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	181	45.25
ค่ารักษาไม่แพง	57	14.25
บริการรวดเร็วทันใจ	118	29.50
สถานที่สะดวกสบาย	102	25.50
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า	112	28.00
ส่งต่อมา	7	1.75
อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง	126	31.50
ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา		
ไม่ได้รับ	11	2.75
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	41	10.25
ได้รับและเข้าใจดี	348	87.00
รวม	400	100.00
ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา		
ไม่ได้คำแนะนำ	4	1.00
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	25	6.25
ได้รับและเข้าใจดี	363	90.75
ไม่ได้รับยา	8	2.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามบริการที่ได้รับ (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่นๆ		
นาน	25	6.25
ปานกลาง	244	61.00
รวดเร็ว	91	22.75
ไม่ได้รับการตรวจ	40	10.00
รวม	400	100.00
ระยะเวลารอเอ็กซเรย์		
นาน	13	3.25
ปานกลาง	195	48.75
รวดเร็ว	106	26.50
ไม่ได้เอ็กซเรย์	86	21.50
รวม	400	100.00
ระยะเวลารอคอย		
ต่ำกว่า 2 ชั่วโมง	23	50.00
2 - 3 ชั่วโมง	12	26.09
3 - 4 ชั่วโมง	6	13.04
มากกว่า 4 ชั่วโมง	5	10.87
รวม	46	100.00
Mean = 140.87 นาที, S.D. = 68.25, Min = 70 นาที, Max = 330 นาที		

ตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามบริการมีรายละเอียดดังนี้

สาเหตุที่เลือกรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพราะเดินทางสะดวก จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาเพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 มีเครื่องมือทันสมัย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 บริการรวดเร็วทันใจ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 เคยเป็นผู้ป่วยเก่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 สถานที่สะดวกสบาย จำนวน

102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ค่ารักษาไม่แพง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และส่งต่อมา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับและเข้าใจดี จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และไม่ได้รับ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับและเข้าใจดี จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.75 รองลงมาได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ไม่ได้รับยา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และไม่ได้คำแนะนำ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการบริการในระยะเวลาปานกลาง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาได้รับการบริการในระยะเวลารวดเร็ว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ไม่ได้รับการตรวจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และรอรับบริการเป็นระยะเวลานาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ระยะเวลารอเอ็กซเรย์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับเอ็กซเรย์ในระยะเวลาปานกลาง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมาได้รับเอ็กซเรย์นระยะเวลารวดเร็ว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ไม่ได้เอ็กซเรย์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และรอเอ็กซเรย์เป็นเวลานาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ระยะเวลารอคอยรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รอรับบริการเป็นเวลาต่ำกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมารอเป็นเวลา 2 - 3 ชั่วโมง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 เวลา 3 - 4 ชั่วโมง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และรอรับบริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87 โดยเฉลี่ยรอรับบริการประมาณ 2 ชั่วโมง 20 นาที รอรับบริการเร็วสุด 1 ชั่วโมง 10 นาที และรอรับบริการนานสุด 5 ชั่วโมง 30 นาที

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนผู้ป่วยใน จำแนกตามบริการที่ได้รับ

บริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
สาเหตุที่เลือกรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว		
เดินทางสะดวก	277	70.66
อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง	164	41.84
มีเครื่องมือทันสมัย	133	33.93
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	256	65.31
ค่ารักษาไม่แพง	47	11.99
บริการรวดเร็วทันใจ	168	42.86
สถานที่สะดวกสบาย	193	49.23
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้	108	27.55
ส่งต่อ (Refer) มารักษาที่ รพ.นี้	17	4.34
ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา		
ไม่ได้รับ	6	1.53
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	55	14.03
ได้รับและเข้าใจดี	331	84.44
รวม	392	100.00
ได้รับการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์		
ไม่ได้รับ	32	8.16
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	69	17.60
ได้รับและเข้าใจดี	273	69.64
ไม่ได้ตรวจ	18	4.59
รวม	392	100.00
ได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัดและรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัด		
ไม่ได้รับ	19	4.85
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	37	9.44
ได้รับและเข้าใจดี	286	72.96
ไม่ได้ตรวจ	50	12.76
รวม	392	100.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน จำแนกตามบริการที่ได้รับ (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบว่าใครคือแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษา		
ไม่ทราบ	21	5.36
ทราบ แต่ไม่รู้ชื่อแพทย์	71	18.11
ทราบและรู้ชื่อแพทย์	300	76.53
รวม	392	100.00

ตารางที่ 7 พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน จำแนกตามบริการที่ได้รับมีรายละเอียดดังนี้

สาเหตุที่เลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพราะเดินทางสะดวก จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 70.66 รองลงมาเพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.31 สถานที่สะดวกสบาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.23 บริการรวดเร็วทันใจ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84 เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.55 มีเครื่องมือทันสมัย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.93 ค่ารักษาไม่แพง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.99 และส่งต่อ (Refer) มารักษาที่ รพ.นี้ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 ตามลำดับ

ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับและเข้าใจดี จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 รองลงมาได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.03 และไม่ได้รับ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 ตามลำดับ

ได้รับการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับและเข้าใจดี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 69.64 รองลงมาได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ไม่ได้รับ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 และไม่ได้ตรวจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59 ตามลำดับ

ได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัดและรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับและเข้าใจดี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 72.96 รองลงมาไม่ได้ตรวจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.76 ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.44 และไม่ได้รับ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85 ตามลำดับ

ทราบว่าใครคือแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบและรู้ชื่อแพทย์ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 76.53 รองลงมาทราบ แต่ไม่รู้ชื่อแพทย์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.11 และไม่ทราบ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านการบอกต่อ และใช้บริการซ้ำ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละของผู้รับบริการแผนผู้ป่วยนอก จำแนกตามการแนะนำต่อและการใช้บริการซ้ำ

การแนะนำต่อและการใช้บริการซ้ำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จะแนะนำให้ถ้าญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย		
แนะนำ	371	92.75
ไม่แนะนำ	10	2.50
ไม่แน่ใจ	19	4.75
รวม	400	100.00
จะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้		
มา	372	93.00
ไม่มา	2	0.50
ไม่แน่ใจ	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่จะแนะนำให้ถ้าญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.75 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และไม่แนะนำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

และกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่จะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และไม่กลับมา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน จำแนกตามการแนะนำต่อและการใช้บริการซ้ำ

การแนะนำต่อและการใช้บริการซ้ำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จะแนะนำให้ถ้าญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย		
แนะนำ	351	90.23
ไม่แนะนำ	14	3.60
ไม่แน่ใจ	24	6.17
รวม	389	100.00
จะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้		
มา	342	87.92
ไม่มา	17	4.37
ไม่แน่ใจ	30	7.71
รวม	389	100.00
คำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล		
1.การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย	313	79.85
2.การรับประทานอาหาร	201	51.28
3.การใช้ยา	322	82.14
4.การสังเกตอาการ	282	71.94
5.การออกกำลังกาย	104	26.53
6.การพักผ่อน	151	38.52
7.การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม	73	18.62
8.การมาตรวจตามนัด	300	76.53

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในส่วนใหญ่จะแนะนำให้ถ้าญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 90.23 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 และไม่แนะนำ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในส่วนใหญ่จะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 87.92 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 และไม่กลับมา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.37 ตามลำดับ

คำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเรื่องการใช้ยา จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 79.85 การมาตรวจตามนัด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 76.53 การสังเกตอาการ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 71.94 การรับประทานอาหาร จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 การพักผ่อน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.52 การออกกำลังกาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.53 และการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโดยรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน บริการชุมชน และบริการเยี่ยมบ้าน

แผนก	Mean	S.D.	แปลผล
ผู้ป่วยนอก	4.14	0.54	มาก
ผู้ป่วยใน	4.20	0.48	มาก
บริการชุมชน			
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2	4.05	0.55	มาก
สาขาหลักห้า, สาขาเกษตรพัฒนา	3.91	0.45	มาก
บริการเยี่ยมบ้าน	3.83	0.06	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการมากที่สุด (Mean = 4.20, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ แผนกผู้ป่วยนอก (Mean = 4.14, S.D. = 0.54) และบริการชุมชน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 (Mean = 4.05, S.D. = 0.55) บริการชุมชนสาขาหลักห้า, สาขาเกษตรพัฒนา (Mean = 3.91, S.D. = 0.45) และบริการเยี่ยมบ้าน (Mean = 3.83, S.D. = 0.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโดยรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน บริการชุมชน และบริการเยี่ยมบ้าน จำแนกตามหน่วยงาน เรียงตามคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย

หน่วยงาน	ความพึงพอใจที่ระดับ 4-5 (คิดเป็น %)	ลำดับ
ผู้ป่วยนอก	68.1%	
ผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	79.5%	1
ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	73.3%	2
ผู้ป่วยนอกจักษุ	71.3%	3
คลินิกมะเร็ง (oncology)	71.0%	4
คลินิกโรคหัวใจ	69.9%	5
ไตเทียม	69.8%	6
ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	69.2%	7
ผู้ป่วยนอกสูติ-นรีเวช	68.9%	8
ผู้ป่วยนอกกุมาร	67.7%	9
คลินิกสุขภาพใจ	67.7%	10
ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	65.8%	11
ผู้ป่วยนอก อุบัติเหตุฉุกเฉิน	59.1%	12
ผู้ป่วยนอก หู คอ จมูก	56.1%	13

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโดยรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน บริการชุมชน และบริการเยี่ยมบ้าน จำแนกตามหน่วยงาน เรียงตามคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย (ต่อ)

หน่วยงาน	ความพึงพอใจที่ระดับ 4-5 (คิดเป็น %)	ลำดับ
ผู้ป่วยใน	89.4%	
วิสัญญี	100.0%	1
ห้องคลอด	98.9%	2
ห้องผ่าตัด	97.8%	3
ผู้ป่วยในพิเศษ 3A	97.6%	4
ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	97.5%	5
ผู้ป่วยในศัลยกรรมกระดูก	93.7%	6
ผู้ป่วยในสูติ นรีเวช	92.6%	7

ผู้ป่วยใน จักขุ	88.9%	8
ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	88.1%	9
ผู้ป่วยในพิเศษ 4A	84.2%	10
ผู้ป่วยในศัลยกรรมหญิง	82.8%	11
ผู้ป่วยในศัลยกรรมชาย	82.1%	12
ผู้ป่วยในกุมาร	78.5%	13
ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	74.6%	14
ผู้ป่วยในอายุรกรรมชาย	69.7%	15
ผู้ป่วยใน ICU (ICU1,ICU2)	51.7%	16
บริการชุมชน	80.5%	
รพ.บ้านแพ้ว 2	89%	1
รพ.เกษตรพัฒนา	83%	2
หลักห้า	75%	3
บริการเยี่ยมบ้าน	82.9%	

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	แปลผล	ลำดับ
กิริยาของแพทย์	4.25	0.65	มากที่สุด	2
แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	4.24	0.65	มากที่สุด	3
การตรวจร่างกายของแพทย์	4.20	0.66	มาก	5
การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	4.20	0.65	มาก	4
การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	4.28	0.65	มากที่สุด	1
การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	4.20	0.71	มาก	6
มีโอกาสดูคณาจารย์แสดงความรู้สึกรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	4.06	0.68	มาก	14
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	4.07	0.66	มาก	13
การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	4.16	0.66	มาก	7

กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	4.15	0.67	มาก	8
การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	4.12	0.67	มาก	9
ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ	4.07	0.68	มาก	12
ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	4.08	0.67	มาก	11
ความสะอาดของห้องส้วม	3.94	0.79	มาก	15
คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	4.11	0.66	มาก	10
รวม	4.14	0.54	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.14, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีผู้เข้ารับบริการพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ (Mean = 4.28, S.D. = 0.65) รองลงมาคือการของแพทย์ (Mean = 4.25, S.D. = 0.65) แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย (Mean = 4.24, S.D. = 0.65) การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล (Mean = 4.20, S.D. = 0.65) การตรวจร่างกายของแพทย์ (Mean = 4.20, S.D. = 0.66) การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือ (Mean = 4.20, S.D. = 0.71) การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล (Mean = 4.16, S.D. = 0.66) กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (Mean = 4.15, S.D. = 0.67) การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ (Mean = 4.12, S.D. = 0.67) คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน (Mean = 4.11, S.D. = 0.66) ความสะดวกสบายโดยทั่วไป (Mean = 4.08, S.D. = 0.67) ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ (Mean = 4.07, S.D. = 0.68) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (Mean = 4.07, S.D. = 0.66) มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย (Mean = 4.06, S.D. = 0.68) และความสะอาดของห้องส้วม (Mean = 3.94, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ความสะอาดของห้องที่นอน	4.05	0.62	มาก	14
ความสะดวกสบายภายในห้องที่นอน	4.02	0.65	มาก	15
การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่	4.18	0.62	มาก	11
ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่เป็น	4.38	0.62	มากที่สุด	1
การตรวจร่างกายโดยแพทย์	4.35	0.62	มากที่สุด	2
ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อมีปัญหา	4.20	0.65	มาก	8

ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแล	4.24	0.58	มากที่สุด	7
กิจกรรมารยาทของแพทย์	4.28	0.56	มากที่สุด	4
ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	4.25	0.60	มากที่สุด	5
ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ	4.19	0.63	มาก	10
การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ	4.29	0.60	มากที่สุด	3
การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล	4.19	0.58	มาก	9
การมีโอกาสดูคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล	4.15	0.61	มาก	12
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	4.11	0.62	มาก	13
คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	4.24	0.59	มากที่สุด	6
รวม	4.20	0.48	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.20, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีผู้เข้ารับบริการพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่เป็น (Mean = 4.38, S.D. = 0.62) รองลงมาการตรวจร่างกายโดยแพทย์ (Mean = 4.35, S.D. = 0.62) การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ (Mean = 4.29, S.D. = 0.60) กิจกรรมารยาทของแพทย์ (Mean = 4.28, S.D. = 0.56) ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล (Mean = 4.25, S.D. = 0.60) คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม (Mean = 4.24, S.D. = 0.59) ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแล (Mean = 4.24, S.D. = 0.58) ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อมีปัญหา (Mean = 4.20, S.D. = 0.65) การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล (Mean = 4.19, S.D. = 0.58) ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ (Mean = 4.19, S.D. = 0.63) การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ (Mean = 4.18, S.D. = 0.62) การมีโอกาสดูคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล (Mean = 4.15, S.D. = 0.61) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา (Mean = 4.11, S.D. = 0.62) ความสะอาดของห้องที่นอน (Mean = 4.05, S.D. = 0.62) และความสะดวกสบายภายในห้องที่นอน (Mean = 4.02, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2)

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	แปลผล	ลำดับ
กิริยาของแพทย์	4.05	0.67	มาก	8
แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	4.10	0.64	มาก	5
การตรวจร่างกายของแพทย์	4.04	0.67	มาก	10
การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	4.12	0.66	มาก	2
การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	4.16	0.64	มาก	1
การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	4.11	0.64	มาก	3
มีโอกาสดูแลแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	3.95	0.71	มาก	14
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3.92	0.65	มาก	15
การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	4.04	0.62	มาก	9
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	4.06	0.64	มาก	7
การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	4.01	0.68	มาก	12
ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ	4.02	0.68	มาก	11
ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	4.07	0.67	มาก	6

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ความสะอาดของห้องส้วม	4.00	0.69	มาก	13
คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	4.10	0.63	มาก	4
รวม	4.05	0.55	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.05, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีผู้เข้ารับบริการพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ (Mean = 4.16,

S.D. = 0.64) รองลงมาคือการชักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล (Mean = 4.12, S.D. = 0.66) การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือ (Mean = 4.11, S.D. = 0.64) คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน (Mean = 4.10, S.D. = 0.63) แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย (Mean = 4.10, S.D. = 0.64) ความสะดวกสบายโดยทั่วไป (Mean = 4.07, S.D. = 0.67) กิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (Mean = 4.06, S.D. = 0.64) กิริยาของแพทย์ (Mean = 4.05, S.D. = 0.67) การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล (Mean = 4.04, S.D. = 0.62) การตรวจร่างกายของแพทย์ (Mean = 4.04, S.D. = 0.67) ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ (Mean = 4.02, S.D. = 0.68) การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ (Mean = 4.01, S.D. = 0.68) ความสะอาดของห้องส้วม (Mean = 4.00, S.D. = 0.69) มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย (Mean = 3.95, S.D. = 0.71) และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (Mean = 3.92, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน (สาขาหลักห่า, สาขาเกษตรพัฒนา)

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอ	3.65	0.68	มาก	10
2.พยาบาลมีกิจกรรมรยาทในการให้บริการดี	3.97	0.58	มาก	4
3.พยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการ	4.03	0.59	มาก	1
4.พยาบาลให้การดูแลผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตามลำดับก่อนหลัง	3.99	0.59	มาก	3
5.สถานีนอมนัย/ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง	3.81	0.64	มาก	9
6.ได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากพยาบาล	3.91	0.59	มาก	7
7.ได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วยหรือเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย	4.00	0.53	มาก	2
8.พยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค	3.84	0.53	มาก	8
9.พยาบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	0.53	มาก	6
10.พยาบาลเปิดโอกาสให้สอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือให้ตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตนเอง	3.95	0.58	มาก	5
รวม	3.91	0.45	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชน (สาขาหลักทำ, สาขาเกษตรพัฒนา) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.91, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีผู้เข้ารับบริการพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการ (Mean = 4.03, S.D. = 0.59) รองลงมาได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วยหรือเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย (Mean = 4.00, S.D. = 0.53) พยาบาลให้การดูแลผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตามลำดับก่อนหลัง (Mean = 3.99, S.D. = 0.59) พยาบาลมีกริยามารยาทในการให้บริการดี (Mean = 3.97, S.D. = 0.58) พยาบาลเปิดโอกาสให้สอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือให้ตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตนเอง (Mean = 3.95, S.D. = 0.58) พยาบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ (Mean = 3.94, S.D. = 0.53) ได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากพยาบาล (Mean = 3.91, S.D. = 0.59) พยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค (Mean = 3.84, S.D. = 0.53) สถานีนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง (Mean = 3.81, S.D. = 0.64) และพยาบาลมีการตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอ (Mean = 3.65, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกบริการเยี่ยมบ้าน

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	แปลผล
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีการติดต่อนัดหมายก่อนมาเยี่ยมบ้านทุกครั้ง	4.00	0.00	มาก
1.2 ได้รับการดูแลช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	4.00	0.00	มาก
1.3 ใช้เวลาในการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเหมาะสม	4.00	0.00	มาก
1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีช่องทาง/วิธีการขอรับบริการ หรือสอบถามข้อมูล/เสนอข้อคิดเห็น/ร้องเรียน	4.00	0.00	มาก
1.5 มีคนในชุมชนมาสนับสนุนช่วยเหลือ	3.60	0.55	มาก
รวม	3.92	0.11	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
2.1 ความสุภาพ อ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์	4.00	0.00	มาก
2.2 ความเอาใจใส่รับฟังปัญหา กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.00	0.00	มาก
2.3 มีความสามารถเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.00	0.00	มาก
2.4 ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.80	0.45	มาก

2.5 มีสื่อ/ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว	4.00	0.00	มาก
2.6 ได้รับความสะดวกในการยื่นอุปกรณ์การแพทย์ไปใช้ที่บ้าน	4.00	0.00	มาก
รวม	3.97	0.07	มาก
3.ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถปฏิบัติเพื่อดูแลตัวเองได้	3.40	0.55	ปานกลาง
3.2 มีความรู้สึกมั่นใจที่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำปรึกษา	3.80	0.45	มาก
3.3 ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น	3.00	0.00	ปานกลาง
รวม	3.40	0.28	ปานกลาง
โดยรวม	3.83	0.06	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้เข้ารับบริการแผนกบริการเยี่ยมบ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.83, S.D. = 0.06) เมื่อพิจารณารายด้านที่มีผู้เข้ารับบริการพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (Mean = 3.97, S.D. = 0.07) รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Mean = 3.92, S.D. = 0.11) และด้านคุณภาพการให้บริการ (Mean = 3.83, S.D. = 0.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกบริการเยี่ยมบ้าน

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวม	8.40	0.55	84.00

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้เข้ารับบริการแผนกบริการเยี่ยมบ้าน ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้ารับบริการ 8.40 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คิดเป็นร้อยละ 84.00

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 18 สรุปความคิดเห็นจากการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน และบริการชุมชน

ปรับปรุง	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีที่สุด
แผนกผู้ป่วยนอก	
1. เพิ่มจำนวนห้องน้ำ เก็บขยะให้บ่อยขึ้น และกำจัดกลิ่นให้ดี 2. เพิ่มบุคลากรทั้งบุคลากรทั่วไป และบุคลากรเฉพาะทาง 3. เพิ่มที่นั่งรอ 4. ให้บริการรวดเร็วขึ้น และปรับปรุงกระบวนการสำหรับผู้ที่มีบัตรนัด 5. ที่จอดรถไม่เพียงพอ และอยู่ไกล	1. แพทย์ 2. พยาบาล 3. เจ้าหน้าที่ 4. เภสัชกร 5. ประชาสัมพันธ์
ผู้ป่วยใน	
1. ปรับปรุงสถานที่จอดรถ 2. เพิ่มจำนวนเตียงนอน ปรับปรุงเตียงนอนให้อยู่ในสภาพดี 3. ปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาด และมีกระดาดชำระอยู่เสมอ 4. ปรับปรุงการให้บริการ กิริยามารยาทของพยาบาล 5. ปรับปรุงระบบน้ำ	

ตารางที่ 18 สรุปความคิดเห็นจากการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน และบริการชุมชน (ต่อ)

ปรับปรุง	ประทับใจ
ผู้ป่วยใน	
6. ดูแลความสะอาดห้องพัก 7. ปรับปรุงที่นอนญาติให้กว้างขึ้น	
บริการชุมชน	
1. ขยายสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น 2. ขยายเวลาให้บริการ 3. เพิ่มแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ 4. ปรับปรุงที่จอดรถ	พยาบาลและเจ้าหน้าที่บุคลิกดี มี อธิยาศัยดี ดูแลคนไข้และ ให้บริการน่าประทับใจ

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษา

ความพึงพอใจ	เพศ		ระดับการศึกษา		สิทธิการรักษา	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
กิริยาของแพทย์	2.71	0.007*	6.95	0.001*	6.61	0.000*
แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	2.33	0.020*	4.33	0.014*	4.85	0.000*
การตรวจร่างกายของแพทย์	2.89	0.004*	5.22	0.006*	2.46	0.033*
การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	1.04	0.298	2.22	0.110	2.66	0.022*
การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	0.86	0.388	4.08	0.018*	3.36	0.006*
การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	2.19	0.030*	2.81	0.061	2.21	0.052
มีโอกาสดูแลแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	0.76	0.448	2.16	0.117	3.89	0.002*
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	1.23	0.220	3.67	0.026*	5.46	0.000*
การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	-0.02	0.981	0.91	0.404	2.05	0.071
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	1.92	0.056	0.20	0.823	1.82	0.108
การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	1.42	0.158	0.42	0.656	3.32	0.006*

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษา (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศ		ระดับการศึกษา		สิทธิการรักษา	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ	1.21	0.227	0.75	0.473	5.01	0.000*
ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	1.47	0.144	2.49	0.084	3.11	0.009*
ความสะอาดของห้องส้วม	1.15	0.251	1.57	0.210	1.68	0.138
คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	0.33	0.746	3.45	0.033*	1.90	0.094

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านกิริยาของแพทย์ แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย การตรวจร่างกายของแพทย์ และการตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านกิริยาของแพทย์ แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย การตรวจร่างกายของแพทย์ การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และคุณภาพบริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านกิริยาของแพทย์ แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย การตรวจร่างกายของแพทย์ การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ และความสะดวกสบายโดยทั่วไปแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษา

ความพึงพอใจ	เพศ		ระดับการศึกษา		สิทธิการรักษา	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ความสะอาดของห้องที่นอน	-0.52	0.602	3.86	0.010*	1.11	0.355
ความสะดวกสบายภายในห้องที่นอน	-0.37	0.711	2.47	0.062	0.59	0.738
การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่	-0.42	0.675	1.31	0.270	0.69	0.660
ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่เป็น	-1.49	0.138	2.28	0.079	1.44	0.198
การตรวจร่างกายโดยแพทย์	-0.04	0.967	0.80	0.496	1.56	0.157
ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อมีปัญหา	-1.60	0.111	2.12	0.097	0.90	0.495
ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแล	-1.03	0.306	1.18	0.319	0.98	0.441
กิริยามารยาทของแพทย์	-1.89	0.061	0.78	0.507	1.42	0.207
ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	-1.06	0.291	2.17	0.091	0.66	0.683
ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ	-1.21	0.227	1.54	0.203	0.67	0.675
การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ	-1.91	0.058	1.23	0.298	0.67	0.678
การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล	-1.18	0.241	2.02	0.111	1.07	0.383
การมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล	-0.48	0.629	1.96	0.119	0.76	0.599

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	-1.46	0.145	2.38	0.070	1.07	0.380
คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	-2.28	0.023*	0.94	0.420	0.70	0.651

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านความสะอาดของห้องที่นอนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2) จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ความพึงพอใจ	เพศ		ระดับการศึกษา		สิทธิการรักษา	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
กิริยาของแพทย์	1.55	0.124	1.51	0.223	1.36	0.233
แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	0.93	0.354	1.26	0.286	1.32	0.258
การตรวจร่างกายของแพทย์	2.16	0.032*	2.56	0.080	0.79	0.558
การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	2.03	0.044*	0.94	0.391	0.57	0.754
การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	1.38	0.168	1.15	0.318	1.37	0.230
การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	1.11	0.270	1.16	0.315	1.36	0.233
มีโอกาสดูแลแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	2.63	0.009*	0.37	0.694	1.23	0.295
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3.91	0.000*	0.26	0.772	1.49	0.182
การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	2.77	0.006*	0.73	0.483	0.21	0.973
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	2.63	0.009*	0.31	0.735	0.70	0.650
การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	2.17	0.031*	1.40	0.250	1.39	0.219
ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ	1.84	0.067	1.93	0.147	1.14	0.342
ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	1.70	0.091	0.31	0.732	0.49	0.813
ความสะอาดของห้องส้วม	1.10	0.271	0.17	0.842	0.89	0.491
คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	1.63	0.106	0.53	0.591	0.58	0.719

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านการตรวจร่างกายของแพทย์ การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ และการแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้วสาขาหลักห้า และเกษตรพัฒนา) จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา

ความพึงพอใจ	เพศ		สถานภาพสมรส		ระดับการศึกษา		อาชีพ		สิทธิการรักษา	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
1.พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอ	-0.70	0.486	0.781	0.539	0.152	0.859	2.108	0.067	0.971	0.425
2.พยาบาลมีกิริยามารยาทในการให้บริการดี	-2.04	0.042*	2.739	0.030*	0.495	0.611	1.039	0.397	1.578	0.182
3.พยาบาลแสดงความคิดเห็นและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการ	-2.22	0.028*	3.522	0.009*	0.333	0.717	0.455	0.809	0.814	0.518
4.พยาบาลให้การดูแลผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตามลำดับก่อนหลัง	-1.40	0.162	0.219	0.928	2.369	0.097	1.716	0.133	3.133	0.016*
5.สถานีนอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง	-2.06*	0.041*	1.089	0.363	1.711	0.184	0.610	0.693	0.828	0.509

6.ได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากพยาบาล	-1.49	0.139	0.128	0.972	0.938	0.393	0.320	0.900	0.995	0.412
7.ได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วยหรือเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย	-0.98	0.330	0.333	0.855	0.769	0.465	0.811	0.543	1.732	0.145

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้วสาขาหลักห้า และเกษตรพัฒนา) จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศ		สถานภาพสมรส		ระดับการศึกษา		อาชีพ		สิทธิการรักษา	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
8.พยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค	-2.32	0.022*	1.950	0.104	2.087	0.127	0.572	0.722	1.532	0.195
9.พยาบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ	-1.15	0.253	1.015	0.401	0.496	0.610	0.923	0.467	3.394	0.011*
10.พยาบาลเปิดโอกาสให้สอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือให้ตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตนเอง	-1.13	0.260	0.959	0.432	0.470	0.626	0.716	0.612	1.823	0.127

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านพยาบาลมีกิจกรรมารยาทในการให้บริการดี พยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการ สถานื่อนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง และพยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านพยาบาลมีกิจกรรมารยาทในการให้บริการดี และพยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านพยาบาลให้การดูแลผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตามลำดับก่อนหลัง และพยาบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในงานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการชุมชน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวมของงานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน งานบริการชุมชน และบริการเยี่ยมบ้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอธิบายผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การเข้ารับบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านการบอกต่อ และใช้บริการซ้ำ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ผู้ป่วยนอกจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแผนกบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยหน่วยงานอายุรกรรม จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือหน่วยงานจักษุ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ศัลยกรรม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ศัลยกรรมกระดูก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 กุมาร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ศูนย์สุขภาพดี (Checkup) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 หู คอ จมูก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 สูติ-นรีเวช จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 คลินิกโรคหัวใจ จำนวน 8 คน คิด

เป็นร้อยละ 2.00 คลินิกสุขภาพใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 คลินิกมะเร็ง (oncology) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และไตเทียม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

แผนกบริการผู้ป่วยในจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแผนกบริการผู้ป่วยในประกอบด้วยผู้ป่วยจากหน่วยงานห้องผ่าตัด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 รองลงมาคือหน่วยงานสูตินรีเวช จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74 อายุรกรรมหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 กุมาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ศัลยกรรมชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 อายุรกรรมชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 พิเศษ 4A จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 พิเศษ 4B จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 ศัลยกรรมหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 ศัลยกรรมกระดูก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 ห้องคลอด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 พิเศษ 3B จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 พิเศษ 3A จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.59 วิสัญญี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ICU (ICU1,ICU2) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 และจักษุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77

หน่วยงานบริการชุมชนจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยเป็นหน่วยงานบริการชุมชนโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.87 รองลงมาคือโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาหลัก5) จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 และโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาเกษตรพัฒนา) จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 ตามลำดับ

และผู้รับบริการเยี่ยมบ้านจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แผนกผู้ป่วยนอก

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 68.35 เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 อายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.42 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.11 ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25

แผนกผู้ป่วยใน

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 71.59 เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 อายุระหว่าง 46-60 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.32 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 46.41 ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.94

แผนกบริการชุมชน

ผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 88.46 เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.81 อายุระหว่าง 15-30 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.13

ใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.35 มีสถานภาพสมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 อาชีพรับจ้าง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34

ผู้เข้ารับบริการแผนกเยี่ยมบ้าน

ผู้เข้ารับบริการแผนกเยี่ยมบ้านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา เท่ากันจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การเข้ารับบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

แผนกผู้ป่วยนอก

สาเหตุที่เลือกมารับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกมารับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพราะเดินทางสะดวก จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาและเข้าใจดี จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและเข้าใจดี จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.75 ได้รับการตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่นๆในระยะเวลาปานกลาง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ได้รับเอกซเรย์ในระยะเวลาปานกลาง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 และรอรับบริการโดยเฉลี่ยประมาณ 2 ชั่วโมง 20 นาที รอรับบริการเร็วสุด 1 ชั่วโมง 10 นาที และรอรับบริการนานสุด 5 ชั่วโมง 30 นาที

แผนกผู้ป่วยใน

สาเหตุที่เลือกมารับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกมารับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพราะเดินทางสะดวก จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 70.66 ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาและเข้าใจดี จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 ได้รับการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ และเข้าใจดี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 69.64 ได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัด และรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัด และเข้าใจดี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 72.96 ทราบและรู้ชื่อแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษา จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 76.53

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านการบอกต่อ และใช้บริการซ้ำ

ผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่จะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.75 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และไม่แนะนำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ และจะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และไม่กลับมา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่จะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 90.23 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 และไม่แนะนำ

จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ และจะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 87.92 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 และไม่กลับมา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.37 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำเรื่องการใช้จ่ายจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 79.85 การมาตรวจตามนัด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 76.53 การสังเกตอาการ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 71.94 การรับประทานอาหาร จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 การพักผ่อน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.52 การออกกำลังกาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.53 และการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ แผนกผู้ป่วยนอก บริการชุมชนโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 บริการชุมชนสาขาหลักห้า, สาขาเกษตรพัฒนา และบริการเยี่ยมบ้าน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดจำแนกตามแผนกดังนี้

1. ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ
- กิริยาของแพทย์
- แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย
- การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล
- การตรวจร่างกายของแพทย์
- การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือ
- การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ
- การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ
- คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน
- ความสะดวกสบายโดยทั่วไป
- ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย
- ความสะอาดของห้องส้วม

2. ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่เป็น
- การตรวจร่างกายโดยแพทย์
- การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ
- กิริยามารยาทของแพทย์
- ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล
- บริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม
- ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแล
- ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อมีปัญหา
- การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล
- ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ
- การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่
- การมีโอกาสดูแลแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา
- ความสะอาดของห้องที่นอน
- ความสะอาดของสบายภายในห้องที่นอน

3. ผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ
- การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล
- การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือ
- คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน
- แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย
- ความสะอาดสบายโดยทั่วไป
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ
- กิริยาของแพทย์
- การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล
- การตรวจร่างกายของแพทย์
- ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
- การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ
- ความสะอาดของห้องส้วม
- มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

4. ผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชน (สาขาหลักห้า, สาขาเกษตรพัฒนา) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- พยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการ
- ได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วยหรือเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย
- พยาบาลให้การดูแลผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตามลำดับก่อนหลัง
- พยาบาลมีกริยามารยาทในการให้บริการดี
- พยาบาลเปิดโอกาสให้สอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือให้ตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตนเอง

รักษาที่เหมาะสมกับตนเอง

- พยาบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ
- ได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากพยาบาล
- พยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค
- สถานื่อนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่

ทราบอย่างทั่วถึง

- และพยาบาลมีการตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอ

5. ผู้เข้ารับบริการแผนกบริการเยี่ยมบ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

แผนกผู้ป่วยนอก

เพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านกิริยาของแพทย์ แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย การตรวจร่างกายของแพทย์ และการตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านกิริยาของแพทย์ แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย การตรวจร่างกายของแพทย์ การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และคุณภาพบริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านกิริยาของแพทย์ แพทย์สนใจฟังการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย การตรวจร่างกายของแพทย์ การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ

ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ และความสะดวกสบายโดยทั่วไปแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แผนกผู้ป่วยใน

เพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านความสะอาดของห้องที่นอนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2)

เพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านการตรวจร่างกายของแพทย์ การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล กิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ และการแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้วสาขาหลักห้า และเกษตรพัฒนา)

เพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านพยาบาลมีกิจกรรมรยาทในการให้บริการดี พยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการ สถานีนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง และพยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านพยาบาลมีกิจกรรมรยาทในการให้บริการดี และพยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านพยาบาลให้การดูแลผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตามลำดับก่อนหลัง และพยาบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน บริการชุมชน และบริการเยี่ยมบ้าน จะแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

แผนกผู้ป่วยนอก มีหัวข้อควรปรับปรุงโดยเลือกจากข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 4 ข้อ ดังนี้

- ความสะอาดของห้องส้วม ดังนั้นควรจัดเวรแม่บ้านคอยดูแลทำความสะอาดให้ดีขึ้น และในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการจำนวนมากจะต้องคอยหมั่นตรวจสอบเช็คความสะอาด กระจกชำระ
- มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย ดังนั้นบุคลากรควรให้เวลาผู้เข้ารับบริการเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย ไม่เร่งรัดจนเกินไป สอบถามว่าผู้ป่วยยังมีความสงสัยอะไรอยู่หรือไม่ แล้วจึงอธิบายเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสบายใจ ผ่อนคลายกับอาการดังกล่าว และอธิบายรายละเอียดของความเจ็บป่วย รวมถึงวิธีการรักษา
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ดังนั้นแพทย์/พยาบาลควรบอกทางเลือกในการรักษาให้กับผู้ป่วยว่ามีทางเลือกใดบ้าง แพทย์แนะนำทางเลือกใดบ้างเพราะเหตุใด และให้ผู้ป่วยเลือกวิธีการรักษาที่ผู้ป่วยต้องการ หากไม่มีทางเลือกให้ผู้ป่วยก็ควรอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจและยอมรับ
- ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้นควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้คำปรึกษาขั้นตอนต่าง ๆ ควรมีป้ายอธิบายการใช้บริการตามจุดต่าง ๆ หรืออาจจะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในหลาย ๆ จุด

แผนกผู้ป่วยใน มีหัวข้อควรปรับปรุงโดยเลือกจากข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 4 ข้อ ดังนี้

- ความสะดวกสบายภายในห้องที่นอน ดังนั้นควรพิจารณาถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีสภาพดีไม่ชำรุด เช่น ขนาดเตียงนอน แก้ว/เตียงผ้าผู้ป่วย พื้นที่บริเวณของผู้ที่มาเฝ้าผู้ป่วย
- ความสะอาดของห้องที่นอน ดังนั้นควรให้แม่บ้านประจำหน่วยหมั่นเข้ามาดูแลความสะอาดดีขึ้น หรือให้ผู้ป่วยสามารถโทรแจ้งให้เข้ามาทำความสะอาดได้ นอกจากนี้ควรทำความสะอาดเตียงนอนและพื้นที่ในห้องนอนทั้งหมดอย่างเคร่งครัด
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา ดังนั้นแพทย์/พยาบาลควรบอกทางเลือกในการรักษาให้กับผู้ป่วยว่ามีทางเลือกใดบ้าง แต่ละทางเลือกมีข้อดี/ข้อเสียอย่างไร และแพทย์แนะนำทางเลือกใดบ้างเพราะเหตุใด ทั้งนี้อาจให้ผู้ป่วยเลือกวิธีการรักษาที่ผู้ป่วยต้องการ หากไม่มีทางเลือกให้ผู้ป่วยก็ควรอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจและยอมรับ
- การมีโอกาสดูแลแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล ดังนั้นบุคลากรควรให้เวลาผู้เข้ารับบริการเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย ไม่เร่งรัดจนเกินไป สอบถามว่าผู้ป่วยยังมีความสงสัยอะไร

อยู่หรือไม่ แล้วจึงอธิบายเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสบายใจ ผ่อนคลายกับอาการดังกล่าว และอธิบายรายละเอียดของความเจ็บป่วย รวมถึงการรักษา

แผนกบริการชุมชน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2) มีหัวข้อควรปรับปรุงโดยเลือกจากข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 4 ข้อ ดังนี้

- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ดังนั้นแพทย์/พยาบาลควรบอกทางเลือกในการรักษาให้กับผู้ป่วยว่ามีทางเลือกใดบ้าง แต่ละทางเลือกมีข้อดี/ข้อเสียอย่างไร และแพทย์แนะนำทางเลือกใดบ้างเพราะเหตุใด ทั้งนี้อาจให้ผู้ป่วยเลือกวิธีการรักษาที่ผู้ป่วยต้องการ หากไม่มีทางเลือกให้ผู้ป่วยก็ควรอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจและยอมรับ
- มีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย ดังนั้นบุคลากรควรให้เวลาผู้เข้ารับบริการเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย ไม่เร่งรัดจนเกินไป สอบถามว่าผู้ป่วยยังมีความสงสัยอะไรอยู่หรือไม่ แล้วจึงอธิบายเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสบายใจ ผ่อนคลายกับอาการดังกล่าว และอธิบายรายละเอียดของความเจ็บป่วย รวมถึงการรักษา
- ความสะอาดของห้องส้วม ดังนั้นควรให้แม่บ้านหมั่นเข้ามาดูแลความสะอาดถี่ขึ้น ดูแลความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้พร้อมบริการอยู่เสมอ
- การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ ดังนั้นควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ถึงการออกบริการล่วงหน้ามากขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้บอกต่อและเตรียมตัว

แผนกบริการชุมชน (สาขาหลักห้า, สาขาเกษตรพัฒนา) มีหัวข้อควรปรับปรุงโดยเลือกจากข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 4 ข้อ ดังนี้

- พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดย และตรวจเยี่ยมทุกบ้านที่เคยไปตรวจเยี่ยม
- สถานีอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง ทางโรงพยาบาลควรมีการประสานงานกับทางสถานีอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ารับบริการได้เตรียมตัว
- พยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค ดังนั้นควรจัดเจ้าหน้าที่บริการที่มีความรู้ความสามารถในการออกตรวจ หรือให้ความรู้แก่พยาบาลก่อนการออกตรวจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้เข้ารับบริการ โดยอาจดูข้อมูลจากโรคที่ผู้ป่วยส่วนใหญ่เข้ามารับการรักษา แล้วค่อยเตรียมบุคลากรให้เหมาะสม
- ได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากพยาบาล ดังนั้นบุคลากรควรอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาก่อนทุกครั้ง เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าตนเป็นโรคอะไร ควรได้รับการรักษาอย่างไร และควรปฏิบัติตัวอย่างไร โดยยกตัวอย่างให้เห็นภาพได้ชัดเจน ตลอดจนควรสอบถามถึง

ข้อจำกัดที่อาจทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถปฏิบัติตามได้ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมของผู้ป่วย

แผนกบริการเยี่ยมบ้าน มีหัวข้อควรปรับปรุงโดยเลือกจากข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด 4 ข้อ ดังนี้

- ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรติดตามการรักษา และหาสาเหตุว่าอะไรทำให้ผู้ป่วยอาการไม่ดีขึ้นหรือแย่ลง แล้วจึงแก้ปัญหานั้น ๆ ให้แก่ผู้ป่วย
- ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถปฏิบัติเพื่อดูแลตัวเองได้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรแนะนำวิธีปฏิบัติตนเพื่อดูแลตัวเองให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน และสามารถปฏิบัติได้จริง
- มีคนในชุมชนมาสนับสนุนช่วยเหลือ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกับหัวหน้าชุมชน หรือสถานีนามัย โดยให้ข้อมูลว่ามีผู้ป่วยโรคอะไรอยู่บ้าง มีปัญหาอะไรบ้าง เพราะระหว่างเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลไม่ได้ออกปฏิบัติการก็จะทำให้ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการที่สถานีนามัยใกล้บ้าน
- ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ, มีความรู้สึกมั่นใจที่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำปรึกษา ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรให้บริการอย่างเต็มที่ ให้คำปรึกษาแนะนำ และความเป็นห่วงเป็นใย เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกดี

2. ข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับบริการ

แผนกบริการผู้ป่วยนอก มีหัวข้อควรปรับปรุงดังนี้

1. เพิ่มจำนวนห้องน้ำ เกือบขยะให้บ่อยขึ้น และกำจัดกลิ่นให้ดี
2. เพิ่มบุคลากรทั้งบุคลากรทั่วไป และบุคลากรเฉพาะทาง
3. เพิ่มที่นั่งรอ
4. ให้บริการรวดเร็วขึ้น และปรับปรุงกระบวนการสำหรับผู้ที่มียาฉีด
5. ที่จอดรถไม่เพียงพอ และอยู่ไกล

แผนกบริการผู้ป่วยใน มีหัวข้อควรปรับปรุงดังนี้

1. ปรับปรุงสถานที่จอดรถ
2. เพิ่มจำนวนเตียงนอน ปรับปรุงเตียงนอนให้อยู่ในสภาพดี
3. ปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาด และมีกระดาดชำระอยู่เสมอ
4. ปรับปรุงการให้บริการ กิจกรรมยามว่างของพยาบาล
5. ปรับปรุงระบบน้ำ
6. ดูแลความสะอาดห้องพัก
7. ปรับปรุงที่นอนญาติให้กว้างขึ้น

แผนกบริการชุมชน มีหัวข้อควรปรับปรุงดังนี้

1. ขยายสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น
2. ขยายเวลาให้บริการ
3. เพิ่มแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์
4. ปรับปรุงที่จอดรถ

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก (OP VOICE)

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการที่ท่านได้รับจากการมาโรงพยาบาล ในครั้งนี้เท่านั้น
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ที่อยู่ปัจจุบัน : อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
3. อายุปี
4. ท่านจบการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2. มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา ☐ 3.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
5. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้
☐ 1. ชำระเงินเอง ☐ 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 3. ประกันสังคม
☐ 4. กองทุนทดแทน ☐ 5. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ☐ 6. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการนอนโรงพยาบาลของท่านในครั้งนี้

6. ท่านเลือกรับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ เพราะ..... (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1. เดินทางสะดวก ☐ 2. มีเครื่องมือทันสมัย ☐ 3. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง ☐ 5. บริการรวดเร็วทันใจ ☐ 6. สถานที่สะดวกสบาย
☐ 7. เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ. นี้ ☐ 8. ส่งต่อมา ☐ 9. อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง
7. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาหรือไม่
☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี
8. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา
☐ 1. ไม่ได้รับคำแนะนำ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ
☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี ☐ 4. ไม่ได้รับยา
9. ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่น ๆ
☐ 1. นาน ☐ 2. ปานกลาง
☐ 3. รวดเร็ว ☐ 4. ไม่ได้รับการตรวจ
10. ระยะเวลารอเอ็กซเรย์
☐ 1. นาน ☐ 2. ปานกลาง
☐ 3. รวดเร็ว ☐ 4. ไม่ได้เอ็กซเรย์

ตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่าง ๆ ในครั้งนี้

	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ประเมินไม่ได้
11. กิริยาของแพทย์	☐	☐	☐	☐	☐
12. แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	☐	☐	☐	☐	☐
13. การตรวจร่างกายของแพทย์	☐	☐	☐	☐	☐
14. การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	☐	☐	☐	☐	☐
15. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	☐	☐	☐	☐	☐
16. การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ	☐	☐	☐	☐	☐
17. ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	☐	☐	☐	☐	☐
18. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	☐	☐	☐	☐	☐
19. การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	☐	☐	☐	☐	☐
20. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	☐	☐	☐	☐	☐
21. การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
22. ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ	☐	☐	☐	☐	☐
23. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	☐	☐	☐	☐	☐
24. ความสะอาดของห้องส้วม	☐	☐	☐	☐	☐
25. คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

26. ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ หรือไม่
- ☐ 1. แนะนำ ☐ 2. ไม่แนะนำ ☐ 3. ไม่แน่ใจ
27. ถ้าท่านป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้หรืออีกไม่
- ☐ 1. มา ☐ 2. ไม่มา ☐ 3. ไม่แน่ใจ
28. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ดี
- 1)
- 2)
- 3)
29. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการตรวจที่โรงพยาบาลครั้งนี้ คือ
- 1)
- 2)
- 3)
30. ระยะเวลาที่ท่านมารับการตรวจตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับยาเป็นเวลา.....ชั่วโมง.....นาที

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงบริการพยาบาล

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการบริการ สำหรับงานผู้ป่วยใน (IP VOICE)

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการ ที่ท่านได้รับจากการนอนโรงพยาบาลในครั้งนี้
ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ที่อยู่ปัจจุบัน : อำเภอ..... จังหวัด.....
2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
3. อายุ.....ปี
4. ท่านจบการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2. มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา ☐ 3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
5. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้
☐ 1. ชำระเงินเอง ☐ 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 3. ประกันสังคม
☐ 4. กองทุนทดแทน ☐ 5. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ☐ 6. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการนอนโรงพยาบาลของท่านในครั้งนี้

6. ทำไมท่านเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1.เดินทางสะดวก ☐ 2.อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง ☐ 3.มีเครื่องมือทันสมัย
☐ 4.มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ☐ 5.ค่ารักษาไม่แพง ☐ 6.บริการรวดเร็วทันใจ
☐ 7.สถานที่สะดวกสบาย ☐ 8.เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ. นี้ ☐ 9.ส่งต่อ (Refer) มารักษาที่ รพ. นี้
7. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นและวิธีการรักษาหรือไม่
☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี
8. ท่านได้รับการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ หรือไม่
☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี ☐ 4. ไม่ได้ตรวจ
9. ท่านได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัดและรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัดหรือไม่
☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี ☐ 4. ไม่ได้ตรวจ
10. ท่านทราบหรือไม่ว่าใครคือแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษาท่าน
☐ 1. ไม่ทราบ ☐ 2. ทราบ แต่ไม่รู้ชื่อแพทย์ ☐ 3. ทราบ และรู้ชื่อแพทย์

(มีต่อหน้า 2)

ตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่าง ๆ ในครั้งนี้

	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	ไม่ พอใจ	ประเมิน ไม่ได้
11. ความสะอาดของห้องที่ท่านนอน	☐	☐	☐	☐	☐
12. ความสะดวกสบายภายในห้องที่ท่านนอน	☐	☐	☐	☐	☐
13. การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐	☐	☐
14. ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	☐	☐	☐	☐	☐
15. การตรวจร่างกายโดยแพทย์	☐	☐	☐	☐	☐
16. ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	☐	☐	☐	☐	☐
17. ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	☐	☐	☐	☐	☐
18. กิริยามารยาทของแพทย์	☐	☐	☐	☐	☐
19. ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	☐	☐	☐	☐	☐
20. ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ	☐	☐	☐	☐	☐
21. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ	☐	☐	☐	☐	☐
22. การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล	☐	☐	☐	☐	☐
23. การมีโอกาสดูคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล	☐	☐	☐	☐	☐
24. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	☐	☐	☐	☐	☐
25. คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

26. ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ หรือไม่
☐ 1. แนะนำ ☐ 2. ไม่แนะนำ ☐ 3. ไม่แน่ใจ
27. ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้หรืออีกไม่
☐ 1. มันใจว่าจะกลับมาอีก ☐ 2. มันใจว่าจะไม่มา ☐ 3. ไม่แน่ใจ
28. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าสำคัญที่สุด 3 ข้อ
 1)
 2)
 3)
29. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาล/ก่อนย้ายออกจากหน่วยงานที่รักษาอยู่หรือไม่
☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี
30. ท่านได้รับคำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล และ/หรือก่อนกลับบ้านในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1. การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย ☐ 2. การรับประทานอาหาร ☐ 3. การใส่ยา
☐ 4. การสังเกตอาการ ☐ 5. การออกกำลังกาย ☐ 6. การพักผ่อน
☐ 7. การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ☐ 8. การมาตรวจตามนัด

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

แบบสอบถามแผนก.....

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการในชุมชน

คำชี้แจง : กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการที่ท่านได้รับจากพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ณ สถานีอนามัยหรือศูนย์สุขภาพชุมชนที่ท่านไปใช้บริการหรืออยู่ใกล้บ้านท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง ตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส

☐ ม่าย ☐ หย่า

☐ แยก ☐ อื่นๆ ระบุ.....

4. ท่านจบการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา

☐ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

☐ อื่นๆ ระบุ.....

5. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ

☐ รับราชการ ☐ เกษตรกร

☐ รับจ้าง ☐ นักเรียนหรือนักศึกษา

☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ ระบุ.....

6. รายได้.....บาท/เดือน

7. สถานีอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ท่านใช้บริการหรืออยู่ใกล้บ้านท่าน.....

8. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

☐ ชำระเงินเอง

☐สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ประกันสังคม

☐ กองทุนทดแทน

☐ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐	☐
2. พยาบาลมีกริยามารยาทในการให้บริการดี	☐	☐	☐	☐	☐
3. พยาบาลแสดงความสนใจและเอาใจใส่ต่อท่านเมื่อมาใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4. พยาบาลให้การดูแลผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและตามลำดับก่อนหลัง	☐	☐	☐	☐	☐
5. สถานีอนามัย / ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง	☐	☐	☐	☐	☐
6. ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากพยาบาล	☐	☐	☐	☐	☐
7. ท่านได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วยหรือเพื่อบริการเจ็บป่วย	☐	☐	☐	☐	☐
8. พยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค	☐	☐	☐	☐	☐
9. พยาบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
10. พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือให้ท่านได้ตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของท่าน	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเยี่ยมบ้าน

คำชี้แจง กรุณาตอบตามความเป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลให้ทีมเยี่ยมบ้านนำมาใช้พัฒนาบริการให้ดีขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ปี (ระบุปีเต็ม)

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาปวส./ปวท./ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ประเภทผู้รับบริการตามสิทธิการรักษา

☐ บัตรทอง ประกันสังคม ☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

☐ ภาคเอกชน ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

5. หน่วยงานให้บริการเยี่ยมบ้าน

☐ รพศ. ☐ รพท. ☐ รพช. ☐ รพสต./ชุมชน ☐ สถาบัน

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.มีการติดต่อนัดหมายก่อนมาเยี่ยมบ้านทุกครั้ง					
2.ได้รับการดูแลช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง					
3.ใช้เวลาในการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเหมาะสม					
4.ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีช่องทาง/วิธีการขอรับบริการ หรือสอบถามข้อมูล/เสนอข้อคิดเห็น/ร้องเรียน					
5.มีคนในชุมชนมาสนับสนุนช่วยเหลือ					
โปรดระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจ.....					
.....					
.....					

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
6.ความสุภาพ อ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์					
7.ความเอาใจใส่รับฟังปัญหา กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
8.มีความสามารถเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
9.ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10.มีสื่อ/ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวก รวดเร็ว					
11.ได้รับความสะดวกในการยื่นอุทธรณ์การแพทย์ไปใช้ที่บ้าน					
โปรดระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจ.....					

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.ด้านคุณภาพการให้บริการ					
12.ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถปฏิบัติเพื่อดูแลตัวเองได้					
13.มีความรู้สึกมั่นใจที่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำปรึกษา					
14.ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น					
โปรดระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจ.....					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนนมากที่สุด ← → คะแนนน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในภาพรวม	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

