

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

งานพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร สถาบันบาราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มารับบริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 21 พฤษภาคม ถึง 30 มิถุนายน 2562 จำนวน 339 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 399 ราย) คิดเป็น 100% ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (71.43%) เพศหญิง (58.40%) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี (27.07%) การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี (47.12%) ใช้สิทธิสวัสดิการการรักษาในครั้งนี้เป็นชำระเงินเอง (36.84%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล (88.97%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็น 91.88% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (97.06%) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (92.82%) และด้านคุณภาพการให้บริการ (92.23%) ด้านความคิดเห็นประสบการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น 92.55% เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสูงสุด คือแพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค และแพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา (95.49%) เท่ากัน รองลงมาคือ คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ (94.99%) และแพทย์รับฟัง/พุดคุยให้คลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย (94.49%) ความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคืออยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ (93.48%) จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง (93.98%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ เพราะ เดินทางสะดวก (56.89%) รองลงมาคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (56.14%) และบริการรวดเร็ว (42.11%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (88.47%) จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า สถาบันบาราศนราดรุมีโอกาสพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถ โรงอาหาร/ร้านค้า ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น จดรับข้อร้องเรียน Facebook QR Code เป็นต้น

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ระหว่างวันที่ 21 พฤษภาคม ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2562 แบบสอบถามทั้งหมด 399 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=399)

หน่วยงาน	จำนวน (%)
งานอายุรกรรม (OPM)	102 25.56
ห้องตรวจฉุกเฉิน (ER)	51 12.78
GP	43 10.78
ห้องตรวจกุมารเวชกรรม (OPP)	36 9.02
ห้องตรวจศัลยกรรมตกแต่งทั่วไป, กระดูกและข้อ (OBS)	30 7.52
ห้องตรวจหู คอ จมูก (EAR)	25 6.27
ห้องตรวจตา (EYE)	23 5.76
คลินิกเวชศาสตร์ท่องเที่ยวและการเดินทาง (TMC)	23 5.76
ห้องผ่าตัด (OR)	14 3.51
ห้องตรวจทางเดินหายใจ (TB)	13 3.26
งานทันตกรรม (DEN)	12 3.01
งานกายภาพบำบัด (PT)	11 2.76
ห้องตรวจสูติ-นรีเวชกรรม (OBS)	9 2.26
ห้องตรวจเครื่องมือพิเศษ (ENR)	5 1.25
งานไตเทียม (HD)	2 0.50

จากตารางที่ 1

หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคืองานอายุรกรรม (25.56%) รองลงมาคือ ห้องตรวจฉุกเฉิน (12.78%) และ GP (10.78%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน (%)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	285 71.43
	ญาติผู้ป่วย	114 28.57
เพศ	หญิง	233 58.40
	ชาย	166 41.60

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน (%)	
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.50
	20 - 29 ปี	48	12.03
	30 - 39 ปี	89	22.31
	40 - 49 ปี	108	27.07
	50 - 59 ปี	82	20.55
	60 - 64 ปี	32	8.02
	65 ปีขึ้นไป	34	8.52
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	167	41.85
	ปริญญาตรี	188	47.12
	สูงกว่าปริญญาตรี	44	11.03
สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	147	36.84
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	139	34.84
	ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร	71	17.79
	ประกันสังคมรพ.อื่น	11	2.76
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	26	6.52
	จ่ายตรงกรมบัญชีกลาง	4	1.00
	อื่นๆ เช่น เข้าร่วมโครงการบัตรผู้พิการ	1	0.25
	3) ประกันชีวิต เป็นต้น)		
ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	355	88.97
	ต่างจังหวัด	44	11.03

จากตารางที่ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (71.43%) เพศหญิง (58.40%) ช่วงอายุ 40- 49 ปี (27.07%) การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี (47.12%) ใช้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาในครั้งนี้เป็นชำระเงินเอง (36.84%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล (88.97%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						97.06
1.1 ขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศมีความชัดเจน	207	147	38	7	0	
1.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดประกาศ						85.96
• คัดกรองด้านหน้า	187	154	50	9	0	85.46
• ห้องบัตร และออกสัทธิการรักษา	181	159	53	5	1	85.21
• ห้องตรวจ/ คลินิกบริการ	206	148	41	3	1	88.72
• ห้องปฏิบัติการ (ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ เสมหะ)	191	142	63	2	1	83.46
• ห้องเอกซเรย์/ ตรวจรังสีวิทยา/ ตรวจเครื่องมือพิเศษ	184	150	62	3	0	83.71
• ห้องจ่ายยา	184	169	42	3	1	88.47
• ห้องการเงิน	179	167	48	4	1	86.72
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						92.82
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	245	126	24	3	1	92.98
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	233	139	25	1	1	93.23
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ/การดูแลตนเอง/ การมาตรวจตามนัด	225	143	29	1	1	92.23
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						85.44
3.1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	202	164	32	0	1	91.73
3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	200	161	34	3	1	90.48
3.3 ความสะอาดโดยรวมของจุดบริการ	197	169	29	3	1	91.73
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก						75.06
• ห้องน้ำ	168	165	56	8	2	83.46
• ที่จอดรถ	111	146	99	37	6	64.41
• โรงอาหาร/ร้านค้า	123	171	83	21	1	73.68
• ที่นั่งรอรับบริการ	147	167	71	13	1	78.70
3.5 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น จุดรับข้อร้องเรียน	127	185	75	11	1	78.20
Facebook QR Code						

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						92.23
4.1 บริการที่ได้รับ						91.98
• มีคุณภาพ	204	165	26	2	2	92.48
• มีความคุ้มค่า	201	164	30	3	1	91.48
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจการให้บริการ	217	152	24	5	1	92.48
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมระบบทั้ง 4 ด้าน						91.88

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ภาพรวม)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 91.88% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (97.06%) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (92.82%) และด้านคุณภาพการให้บริการ (92.23%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	234	147	14	3	1	95.49
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	219	162	15	2	1	95.49
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	209	170	18	1	1	94.99
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	222	155	18	3	1	94.49
5. ท่านมีโอกาสได้พุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	194	168	30	6	1	90.73
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	196	172	25	5	1	92.23
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	191	169	38	1	0	90.23
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	187	169	41	2	0	89.22
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	214	151	30	4	0	91.48
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	199	168	27	5	0	91.98

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	202	173	23	1	0	93.98
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	201	163	30	3	2	91.23
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	191	171	34	1	2	90.73
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	191	177	28	2	1	92.23
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	212	162	24	0	1	93.73
ความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยนอก						92.55

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 92.55% เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสูงสุด คือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค และแพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา (95.49%) เท่ากัน รองลงมาคือ คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ (94.99%) และแพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย (94.49%)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อมูล	จำนวน (%)
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จัก มาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่	แนะนำ 373 93.48
	ไม่แน่ใจ 15 3.76
	ไม่แนะนำ 11 2.76
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษากอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่	กลับมาอีก 375 93.98
	ไม่แน่ใจ 23 5.76
	ไม่กลับมา 1 0.25

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (%)
เดินทางสะดวก	227 56.89
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	224 56.14
บริการรวดเร็ว	168 42.11
มีเครื่องมือทันสมัย	130 32.58
ค่ารักษามีความเหมาะสม	107 26.82
สถานที่และสิ่งแวดล้อม	83 20.80
ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	75 18.80
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	
มากกว่า 1 ครั้ง	353 88.47
ครั้งแรก	46 11.53

*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร (93.48%) จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง (93.98%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร เพราะ เดินทางสะดวก (56.89%) รองลงมาคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (56.14%) และบริการรวดเร็ว (42.11%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (88.47%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ประทับใจในบุคลากร	2
นักกายภาพบำบัดมีน้อย	2
บุคลากรน้อยกว่าผู้รับการรักษา ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร	1
แพทย์โรคกระดูกมีน้อยเกินไป คนไข้ต้องรอนานมาก เกือบ 2 ชั่วโมง	1
เคยเห็นแพทย์ผู้หญิงทะเลาะกับพยาบาล ทำให้รู้สึกไม่ดี แพทย์ควรระวังอารมณ์มากกว่านี้	1
จุดซักประวัติซ้ำมาก คอยกันเอง ทำให้เสียเวลา	1
ด้านพฤติกรรมบริการ	
จุดรับแฟ้ม/ใบนัด บางคนพูดจาไม่ดี	1
ควรปรับปรุงแผนกกุมารเวชกรรม เนื่องจากแพทย์ไม่ค่อยตอบคำถาม	1
ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (ชุดฟอร์มสีชมพู) ที่ห้องฉุกเฉิน พูดจาไม่เพราะ ควรปรับปรุง	1
เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ให้คำแนะนำน้อยมาก ควรให้คำแนะนำให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้แพทย์	1
หลายท่าน ให้คำแนะนำเอาใจใส่คนไข้เป็นอย่างดี	
จุดบริการไม่โล่ง นั่งรอเรียกชื่ออย่างตั้งใจเกิน 30 นาที แต่ไม่เรียก เมื่อเข้าไปสอบถาม เจ้าหน้าที่แจ้งว่าได้เรียกชื่อไปแล้ว ขอยืนยันว่าไม่มีการเรียกชื่อ	1

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
นั่งรอรับบริการที่จุดคัดกรองตั้งแต่เช้า มีคนนั่ง 5 คน แต่ได้คิวที่ 40 ควรตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่กวดบัตรคิวให้พรรคพวกก่อนหรือไม่	1
ควรมีอุปกรณ์การแพทย์เฉพาะทางที่หลากหลายมากขึ้น	1
ควรพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการและการเอาใจใส่ผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น	1
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการแต่ละจุดตลอดการให้บริการ	1
ควรเปิดบริการคลินิกสัปดาห์ละนอกเวลา	1
ควรจัดระบบนัดผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพดีกว่านี้ โดยนัดเวลาของผู้ป่วยให้ใกล้เคียงกัน เพื่อจะได้จัดการเวลาได้	1
ควรปรับปรุงการให้บริการห้องเจาะเลือด	1
ผลเอ็กซเรย์มาช้า ควรปรับปรุง	1
บริการดีมาก	4
สถาบันพัฒนาขึ้นมาก ขอชมเชย	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ห้องน้ำมีกลิ่น	1
ที่จอดรถหายาก ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้น	3
อาหารที่โรงอาหารรสชาติไม่ดี	1
ควรใช้ไมโครโฟนในการเรียกชื่อ	1
ควรมีโซนเด็กเล่น	1
ควรเพิ่มการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มให้มีทางเลือกมากขึ้น	1