

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

งานพัฒนากิจกรรม กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร สถาบันบาราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มาใช้บริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน ถึง 10 กรกฎาคม 2563 จำนวน 655 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 673 ราย) คิดเป็น 97.32% ผลการสำรวจพบว่า ผู้ป่วย (73.0%) เพศหญิง (58.3%) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี (23.51%) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 30-39 ปี (19.85%) และอายุ 50-59 ปี (16.79) การศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี (50.8%) รองลงมา ปริญญาตรี (42.3%) ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (40.5%) ชำระเงินเอง (35.9%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (92.7%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 87.50% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านคุณภาพการให้บริการ (90.30%) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (89.67%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (86.36%) ด้านความคิดเห็นประสบการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น (87.00%) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสูงสุด คือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค คิดเป็น (89.00%) รองลงมาคือ คำแพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา คิดเป็น (88.60%) และคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ แพทย์รับฟัง/พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย คิดเป็น (88.00%) ความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ (91.9%) ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับบริการตรวจรักษาครั้ง (92.1%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ เพราะ เดินทางสะดวก (95.27 %) รองลงมาคือ ค่ารักษามีความเหมาะสม (89.01%) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (86.41%) และส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง (85.80%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (87.5%) จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า สถาบันบาราศนราดรุมีโอกาสนพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เรื่องป้ายแสดงจุดการปรับเปลี่ยนให้บริการ, ขั้นตอนการทำบัตรให้มี ความรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ เรื่องการพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่เรื่องเวชระเบียน , เรื่องการสื่อสารให้กับผู้ป่วยอย่างให้ชัดเจน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่จอดรถผู้มารับบริการ , สิ่งอำนวยความสะดวกที่ห่อผู้ป่วย เป็นต้น

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สถาบันบาราศนราดรุ**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน ถึง วันที่ 10 กรกฎาคม 2563 แบบสอบถามทั้งหมด 655 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=655)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ER	32	4.89
OPD อายุรกรรม	137	20.92
OPD กุมารเวชกรรม	62	9.47
OPD หู คอ จมูก	40	6.11
OPD จักษุ	45	6.87
OPD ศัลยกรรม	79	12.06
OPD สูติรีเวชกรรม	37	5.65
TB	11	1.68
TMC	44	6.72
กายภาพบำบัด	44	6.72
ไข้หวัด 7/1	61	9.31
เครื่องมือแพทย์	2	0.31
ทันตกรรม	21	3.21
ไตเทียม	10	1.53
เครื่องมือพิเศษ	30	4.58
รวม	655	100

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคืองาน OPD อายุรกรรม (20.92%) รองลงมาคือ OPD ศัลยกรรม (12.06%) และ OPD กุมารเวชกรรม (9.47%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	478	73.0
	ญาติผู้ป่วย	177	27.0
เพศ	หญิง	328	58.3
	ชาย	273	41.7

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	34	5.19
	20 - 29 ปี	79	12.06
	30 - 39 ปี	130	19.85
	40 - 49 ปี	154	23.51
	50 - 59 ปี	110	16.79
	60 - 64 ปี	59	9.01
	65 ปีขึ้นไป	89	13.59
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	333	50.8
	ปริญญาตรี	277	42.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	6.9
สิทธิการรักษาพยาบาลในสิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้ครั้งนี้	ชำระเงินเอง	235	35.9
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	265	40.5
	ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร	104	15.9
	ประกันสังคมพร.อื่น	8	1.2
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	43	6.6
ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	607	92.7
	ต่างจังหวัด	48	7.3

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (73.0%) เพศหญิง (58.3%) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี (23.51%) รองลงมา คือช่วงอายุ 30-39 ปี (19.85%) และอายุ 50-59 ปี (16.79) การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (50.8%) รองลงมา ปริญญาตรี (42.3%) ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (40.5%) ชำระเงินเอง (35.9%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล (92.7%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						86.36
1.1 ขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่/ปาย	293	274	72	16	0	86.56
ประกาศมีความชัดเจน						
1.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่						86.15
กำหนดประกาศ						
• คัดกรองด้านหน้า	280	290	71	13	1	87.02
• ห้องบัตร และออกสิทธิการรักษา	265	283	94	13	0	83.66

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
• ห้องตรวจ/ คลินิกบริการ	258	302	61	7	0	89.62
• ห้องปฏิบัติการ (ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ เสมหะ)	270	308	70	6	1	88.24
• ห้องเอกซเรย์/ ตรวจรังสีวิทยา/ ตรวจ เครื่องมือพิเศษ	253	311	75	14	2	86.11
• ห้องจ่ายยา	239	310	89	16	1	83.82
• ห้องการเงิน	246	308	82	19	0	84.58
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						89.67
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	327	260	56	11	1	89.62
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ	308	284	57	6	0	90.38
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการ/การดูแลตนเอง/ การมาตรวจ ตามนัด	312	271	66	4	1	89.01
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						83.66
3.1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	289	286	71	9	0	87.79
3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ ทันสมัย	274	309	57	15	0	89.01
3.3 ความสะอาดโดยรวมของจุดบริการ	294	284	64	13	0	88.24
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก						74.77
• ห้องน้ำ	235	299	107	12	2	81.53
• ที่จอดรถ	187	271	165	25	7	69.92
• โรงอาหาร/ร้านค้า	184	287	165	18	1	71.91
• ที่นั่งรอรับบริการ	200	296	138	20	1	75.73
3.5 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น จุฑารับข้อร้องเรียน Facebook QR Code	188	326	123	17	1	78.47
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						90.31
4.1 บริการที่ได้รับ						89.47
มีคุณภาพ	281	313	46	14	1	90.69
มีความคุ้มค่า	282	296	65	11	1	88.24
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจการ ให้บริการ	304	293	42	13	3	91.15
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวม 4 ด้าน						87.50

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 87.50% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านคุณภาพการให้บริการ (90.30%) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (89.67%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (86.36%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)		
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	347	265	39	2	2	4.45	89.00
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	340	268	41	6	0	4.43	88.60
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	322	289	40	4	0	4.40	88.00
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	319	285	38	13	0	4.40	88.00
5. ท่านมีโอกาสดูพุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	277	309	53	15	1	4.36	87.20
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	288	304	50	12	1	4.26	85.20
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	272	333	46	4	0	4.31	86.20
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	245	335	71	4	0	4.23	84.60
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	287	314	48	5	1	4.34	86.80
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	293	315	38	8	1	4.35	87.00
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	274	328	45	8	0	4.31	86.20
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	303	394	52	6	0	4.35	87.00
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	278	319	9	5	0	4.31	86.20
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	278	315	56	6	0	4.31	86.20
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	314	290	42	9	0	4.37	87.40
ความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ย 15 ข้อ						4.35	87.00

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ย 4.35 (ร้อยละ 87.00) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค คิดเป็น 4.45 (89.00%) รองลงมาคือ คำ

แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา คิดเป็น 4.43 (88.60%) และคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย คิดเป็น 4.40 (88.00%) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่		
- แนะนำ	602	91.9
- ไม่แน่ใจ	30	4.6
- ไม่แนะนำ	23	3.5
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษากลับอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่		
- กลับมาอีก	603	92.1
- ไม่แน่ใจ	41	6.3
- ไม่กลับมา	11	1.7
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*		
- เดินทางสะดวก	624	95.27
- มีเครื่องมือทันสมัย	413	63.05
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	547	86.41
- ค่ารักษามีความเหมาะสม	583	89.01
- บริการรวดเร็ว	541	82.60
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม	411	62.75
- ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	562	85.80
- อื่นๆ	93	14.20
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
- มากกว่า 1 ครั้ง	573	87.5
- ครั้งแรก	82	12.5

* ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคืออยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ (91.9%) จะกลับเข้ารับการตรวจรักษากลับอีก (92.1%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ เพราะ เดินทางสะดวก (95.27 %) รองลงมาคือ ค่ารักษามีความเหมาะสม (89.01%) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (86.41%) และส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง (85.80%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (87.5%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- มีป้ายแสดงจุดการปรับเปลี่ยนให้บริการ - ควรให้บริการผู้สูงอายุก่อน - เวลาที่แพทย์พบผู้ป่วยมีน้อย จึงขอให้ซักถามอาการ แนะนำการรักษาให้เข้าใจร่วมกัน - ควรใช้เวลาทำบัตรนัดให้เร็วขึ้นกว่าเดิม และเปลี่ยนเวลาตรวจเป็นช่วงเช้าบ้าง - อยากให้หมอตรวจคนไข้ไวขึ้น
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรพัฒนาความรู้เรื่องเวชระเบียน - พยาบาลพูดเร็วเกินไปจนบางที่ฟังไม่ทัน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ควรสร้างเป็นอาคารจอดรถเพื่อเพิ่มพื้นที่จอด - ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกกว่านี้ พื้นไม่เรียบร้อย ไกล - ห้อง VIP 401 ปรับแอร์ไม่ได้ - เครื่องทำน้ำอุ่นไม่ทำงาน