

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

งานพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร สถาบันบาราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มารับบริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยใน สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน ถึง 10 กรกฎาคม 2563 จำนวน 242 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 485 ราย) คิดเป็น 49.90% ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (52.1%) เพศหญิง (65.7%) มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี และ 40 - 49 ปี (28.1%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50 - 59 ปี (21.5%) และอายุระหว่าง 20 - 29 ปี (12.4%) การศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (52.1%) รองลงมาคือ ปริญญาตรี (43.0%) ส่วนใหญ่เป็นสิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (40.9%) รองลงมาคือ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (20.7%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (78.5%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 96.22% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (98.19%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (97.52%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (95.45%) ในด้านประสบการณ์ต่อการให้บริการภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 98.73% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ สูงสุดเท่ากัน (100%) รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย เท่ากัน (99.59%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ คิดเป็น 86.4% จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 86.8% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุมากที่สุด คือ เดินทางสะดวก (66.5%) รองลงมาคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (64.9%) และบริการรวดเร็ว (59.5%) จำนวนครั้งที่มารับบริการ มากกว่า 1 ครั้ง (74.0%) จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า สถาบันบาราศนราดรุ มีโอกาสพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเหมาะสมของอาหารและน้ำดื่ม สภาพและความสะอาดของห้องน้ำ ที่ทิ้งขยะ เป็นต้น และเสริมสร้างความเข้มแข็งในประเด็นสำคัญต่อไป

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน ถึง 10 กรกฎาคม 2563 แบบสอบถามทั้งหมด 242 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=242)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	%
ตึก 3/3	60	24.8
ตึก 3/5	24	9.9
ตึก 5/3	23	9.5
ตึก 5/4	26	10.7
ตึก 5/5	18	7.4
ตึก 7/2	12	5.0
ตึก 7/3	31	12.8
ตึก 7/6	30	12.4
ICU	9	3.7
ห้องคลอด	9	3.7
รวม	242	100.0

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยในที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคือ ตึก 3/3 (24.8%) รองลงมาคือ ตึก 7/3 (12.8%) และตึก 7/6 (12.4%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน (%)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	126 (52.1)
	ญาติผู้ป่วย	116 (47.9)
เพศ	ชาย	83 (34.3)
	หญิง	159 (65.7)
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2 (0.8)
	20 - 29 ปี	30 (12.4)
	30 - 39 ปี	68 (28.1)
	40 - 49 ปี	68 (28.1)
	50 - 59 ปี	52 (21.5)
	60 - 64 ปี	9 (3.7)
	65 ปีขึ้นไป	13 (5.4)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

ข้อมูล		จำนวน (%)	
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	126	(52.1)
	ปริญญาตรี	104	(43.0)
	สูงกว่าปริญญาตรี	12	(5.0)
สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	36	(14.9)
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	99	(40.9)
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	50	(20.7)
	ประกันสังคม สถาบันบำราศนราดูร	49	(20.2)
	ประกันสังคม สถานพยาบาลอื่น	6	(2.5)
	ผู้พิการ	1	(0.4)
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	190	(78.5)
	ต่างจังหวัด	52	(21.5)

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (52.1%) เพศหญิง (65.7%) มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี และ 40 - 49 ปี (28.1%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50 - 59 ปี (21.5%) และอายุระหว่าง 20 - 29 ปี (12.4%) การศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (52.1%) รองลงมาคือ ปริญญาตรี (43.0%) ส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (40.9%) รองลงมาคือ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (20.7%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (78.5%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						95.45
1.1 การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ						94.63
• สถานที่ ระเบียบการเยี่ยม สิทธิต่างๆ และอัตราค่ารักษาพยาบาล	139	97	6	0	0	97.52
• ระยะเวลาในการรักษาตัวในโรงพยาบาล	132	90	20	0	0	91.74
1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความคล่องตัว เหมาะสม	162	71	9	0	0	96.28
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						98.19
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	190	49	3	0	0	98.76
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	178	60	4	0	0	98.35
2.3 แพทย์/พยาบาลให้ข้อมูลก่อนทำการรักษาพยาบาลทุกครั้ง	177	61	4	0	0	98.35

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
2.4 ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ						97.31
• การปฏิบัติตัวภายหลังกลับไปอยู่บ้าน	158	76	8	0	0	96.69
• วิธีการรับประทานหรือใช้ยาที่ได้รับกลับบ้าน	160	77	5	0	0	97.93
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						93.73
3.1 ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการในหอผู้ป่วย	161	73	8	0	0	96.69
3.2 ความสะอาดของห้องพักรับหรือบริเวณเตียงผู้ป่วย	150	84	7	1	0	96.69
3.3 ความสะอาดบริเวณโดยรวมของหอผู้ป่วย	148	85	9	0	0	96.28
3.4 ความสะอาดของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม/เสื้อผ้าที่โรงพยาบาลจัดให้	149	87	6	0	0	97.52
3.5 สภาพและความสะอาดของห้องน้ำ ที่ทั้งชาย	136	85	17	3	1	91.32
3.6 ความปลอดภัยภายในหอผู้ป่วย	156	82	4	0	0	98.35
3.7 ความเหมาะสมของอาหารและน้ำดื่ม						79.24
• ปริมาณ	78	132	32	0	0	86.78
• รสชาติ	54	126	60	2	0	74.38
• เมนูอาหาร	52	137	53	0	0	78.10
• รูปแบบ สี สัน ความน่ารับประทาน	56	132	53	1	0	77.69
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						97.52
4.1 บริการที่ได้รับ						96.28
• มีคุณภาพ	141	93	8	0	0	96.69
• มีความคุ้มค่า	137	95	9	0	0	95.87
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านพึงพอใจการให้บริการ	167	72	3	0	0	98.76
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมทั้งระบบ 4 ด้าน						96.22

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน (ภาพรวม)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 96.22% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (98.19%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (97.52%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (95.45%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	178	61	3	0	0	98.76
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	170	71	1	0	0	99.59
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	173	66	3	0	0	98.76
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	167	71	3	1	0	98.35
5. ท่านมีโอกาสดำพุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่เรื่องอาการเจ็บป่วย	165	76	1	0	0	99.59
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	168	71	3	0	0	98.76
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	178	63	1	0	0	100.0
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	160	75	7	0	0	97.11
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	181	61	0	0	0	100.0
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	171	67	4	0	0	98.35
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	168	70	4	0	0	98.35
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	170	66	6	0	0	97.52
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	159	80	3	0	0	98.76
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	140	99	3	0	0	98.76
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	166	72	4	0	0	98.35
ความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยใน						98.73

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสพการณ์การให้บริการภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 98.73% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ สูงสุดเท่ากัน (100%) รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา มีโอกาสดำพุดคุยกับ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย เท่ากัน (99.59%)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อมูล		จำนวน (%)	
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่าน รู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่	แนะนำ	209	(86.4)
	ไม่แนะนำ	14	(5.8)
	ไม่แน่ใจ	19	(7.9)
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษากลับ อีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่น ได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่	กลับมาอีก	210	(86.8)
	ไม่กลับมา	14	(5.8)
	ไม่แน่ใจ	18	(7.4)
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	157	(64.9)
	มีเครื่องมือทันสมัย	81	(33.5)
	ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	62	(25.6)
	เดินทางสะดวก	161	(66.5)
	บริการรวดเร็ว	144	(59.5)
	ค่ารักษามีความเหมาะสม	107	(44.2)
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	86	(35.5)
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	ครั้งแรก	63	(26.0)
	มากกว่า 1 ครั้ง	179	(74.0)

*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ คิดเป็น 86.4% จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง คิดเป็น 86.8% เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุมากที่สุดคือ เดินทางสะดวก (66.5%) รองลงมาคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (64.9%) และบริการรวดเร็ว (59.5%) จำนวนครั้งที่มารับบริการ มากกว่า 1 ครั้ง (74.0%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับการดูแลอย่างดี	1
ด้านพฤติกรรมบริการ บริการดี พยาบาลยิ้มแย้มดี ประทับใจ	2
ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงอาหารเช้า	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถของผู้มารับบริการมีน้อย	2
ควรปรับปรุงห้องน้ำ อ่างล้างมือ สุขภัณฑ์ ในห้องพิเศษ	2

