

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

งานพัฒนาคุณภาพ กลุ่มงานพัฒนาองค์กร สถาบันบำราศนราดูร

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ ที่มารับการรักษาโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ โดยให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในแบบสอบถามผ่านช่องทาง QR Code ระหว่างวันที่ 5 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2567 จำนวน 14 ราย

ผลการสำรวจส่วนใหญ่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ป่วย 71.4% เพศหญิง 78.6% อยู่ในช่วงอายุ 50 - 59 ปี 35.7% รองลงมาคือ 30-39 ปี และ 60 ปีขึ้นไป เท่ากันที่ 21.4% การศึกษาระดับปริญญาตรี 57.1% รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี 28.7% ส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 57.1% รองลงมาคือข้าราชการเงินเอง 21.4% และสิทธิประกันสังคม 14.4% ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล 100% ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำภาพรวมอยู่ที่ 86.14% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพบริการ 87.86% รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก 87.55% และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 84.86% ตามลำดับ ด้านความคิดเห็นประสบการณ์ต่องานบริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ ภาพรวมอยู่ที่ 80.00% เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แบบสำรวจประจำปี 2567 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นประสบการณ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยทุกประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ “มาก” ที่ 80.00%

ด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยคือ จะแนะนำให้ญาติหรือคนรู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร และถ้าป่วยจะกลับเข้ารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร อีกครั้ง 100% ผู้รับบริการไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน 100% แต่ด้านการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันอยู่ที่ 21.4% จึงต้องมีแผนพัฒนาและปฏิบัติการให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านเหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร มากที่สุดคือ เดินทางสะดวกและมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเท่ากันที่ 20.3% รองลงมาคือ บริการรวดเร็วทันใจ และสถานที่สะดวกสบาย 15.3% โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง 92.9% และมารับบริการครั้งแรกที่สถาบันบำราศนราดูรจากการ ได้รับคำแนะนำ/บอกต่อจากบุคคลอื่น 50% รองลงมาคือ เลือกมารับบริการด้วยตนเองที่ 35.8

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัตินิใหม่-อุบัติซ้ำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัตินิใหม่-อุบัติซ้ำ ระหว่างวันที่ 5 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2567 แบบสอบถามทั้งหมด 14 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=15)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
ตึก 7/2	8	57.1
ตึก 7/4	6	42.9
รวม	14	100

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยโรคอุบัตินิใหม่-อุบัติซ้ำที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม คือ ตึก 7/2 (57.1%) รองลงมาคือ ตึก 7/4 (42.9%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	10	71.4
	ญาติผู้ป่วย	4	28.6
เพศ	ชาย	3	21.4
	หญิง	11	78.6
อายุ	20 - 29 ปี	1	7.1
	30 - 39 ปี	3	21.4
	40 - 49 ปี	2	14.4
	50 - 59 ปี	5	35.7
	60 ปีขึ้นไป	3	21.4
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ประถมศึกษา	1	7.1
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	1	7.1
	ปริญญาตรี	8	57.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	28.7
สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	3	21.4
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	8	57.1
	ประกันสังคม	2	14.4
	บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1	7.1
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	14	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ป่วย 71.4% เพศหญิง 78.6% อยู่ในช่วงอายุ 50 - 59 ปี 35.7% รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี และ 60 ปีขึ้นไป เท่ากันที่ 21.4% การศึกษาระดับปริญญาตรี 57.1% รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี 28.7% ส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 57.1% รองลงมาคือชำระเงินเอง 21.4% และสิทธิประกันสังคม 14.4% ตามลำดับ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล 100%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						84.86
1.1 การติดต่อ/ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติของการเข้านอนพักรักษาเป็นผู้ป่วยใน	9	2	1	1	1	84.29
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการได้ตามที่ประกาศ	9	3	0	1	1	85.71
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดประกาศ	9	3	0	1	1	85.71
1.4 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความสะดวกคล่องตัว	9	2	1	1	1	84.29
1.5 ความรวดเร็วการให้บริการรักษาพยาบาล ในขณะที่ท่าน/ญาติของท่านนอนพักรักษาครั้งนี้	9	2	1	1	1	84.29
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						84.29
2.1 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	9	3	0	0	2	84.29
2.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น)	9	3	0	0	2	84.29
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	9	3	0	0	2	84.29
2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	9	3	0	0	2	84.29
2.5 การสื่อสารของเจ้าหน้าที่เข้าใจง่าย	9	3	0	0	2	84.29
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						87.55
3.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	10	2	0	2	0	88.57
3.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	10	1	1	2	0	87.14
3.3 อุปกรณ์/ เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก มีคุณภาพและทันสมัย	10	2	1	1	0	90.00
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม รถเข็น ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ โรงอาหาร/ร้านค้า เป็นต้น	10	2	0	2	0	88.57
3.5 ความสะอาดของหอผู้ป่วย/ ห้องที่นอนพักรักษาตัว	10	2	0	1	1	87.14
3.6 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็นแบบสอบถาม โทรศัพท์ เป็นต้น	9	2	1	1	1	84.29
3.7 อาหารมีคุณภาพเหมาะกับโรค และถูกสุขอนามัย	9	3	0	2	0	87.14
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ						87.86
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	9	3	0	1	1	85.71
4.2 การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง	9	3	0	1	1	85.71
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	9	3	0	1	1	85.71
4.4 โดยภาพรวมแล้วท่านพึงพอใจการให้บริการ	10	4	0	0	0	94.29
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำ ภาพรวมระบบทั้ง 4 ด้าน						86.14

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติใหม่-อุบัติซ้ำภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ที่ 86.14% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพบริการ 87.86% รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก 87.55% และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 84.86% ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุใหม่-อุบัติเหตุซ้ำ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	0	14	0	0	0	80
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	0	14	0	0	0	80
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	0	14	0	0	0	80
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	0	14	0	0	0	80
5. ท่านมีโอกาสได้พุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	0	14	0	0	0	80
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	0	14	0	0	0	80
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	0	14	0	0	0	80
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	0	14	0	0	0	80
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	0	14	0	0	0	80
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	0	14	0	0	0	80
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	0	14	0	0	0	80
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	0	14	0	0	0	80
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	0	14	0	0	0	80
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	0	14	0	0	0	80
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	0	14	0	0	0	80
ความคิดเห็นประสพการณ์ต่องานบริการผู้ป่วยโรคอุบัติเหตุใหม่-อุบัติเหตุซ้ำ ภาพรวมทั้ง 15 ข้อ						80.00

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นประสพการณ์ต่องานบริการผู้ป่วยโรคอุบัติเหตุใหม่-อุบัติเหตุซ้ำ ภาพรวมทั้ง 15 ข้อที่ 80.00% เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าแบบสำรวจประจำปี 2567 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นประสพการณ์ไปในทิศทางเดียวกันโดยทุกข้อ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ “มาก” ที่ 80.00% ทุกประเด็นคำถาม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติเหตุใหม่-อุบัติเหตุซ้ำ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยโรคอุบัติเหตุใหม่-อุบัติเหตุซ้ำ

ข้อมูล	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่		
- แนะนำ	14	100.0
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษาอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่		
- กลับมาอีก	14	100.0
ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่		
- ไม่เคย	14	100.0
ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันหรือไม่		
- เคย	3	21.4
- ไม่เคย	11	78.6

ข้อมูล	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*		
- เดินทางสะดวก	12	20.3
- มีเครื่องมือทันสมัย	8	13.6
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	12	20.3
- ค่ารักษาไม่แพง	8	13.6
- บริการรวดเร็วทันใจ	9	15.3
- สถานที่สะดวกสบาย	9	15.3
- ส่งต่อมาจากโรงพยาบาลอื่น	1	1.6
ท่านได้รับข้อมูลเบื้องต้น เหตุที่ต้องมารักษาที่นี่, สิทธิการรักษา และระยะเวลาที่ต้องรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร		
- ไม่ได้รับ	2	14.3
- ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	3	21.4
- ได้รับและเข้าใจดี	9	64.3
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
- ครั้งแรก	1	7.1
- มากกว่า 1 ครั้ง	13	92.9
กรณีที่มาใช้บริการครั้งแรก ท่านรู้จักสถาบันบำราศนราดูร ผ่านช่องทางการสื่อสารจากช่องทางใด		
- Line Official	1	7.1
- เว็บไซต์บำราศนราดูร (ddc.moph.go.th/bidi)	1	7.1
- ได้รับคำแนะนำ/บอกต่อ จากบุคคลอื่น	7	50.0
- เลือกมารับบริการด้วยตนเอง	5	35.8

*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยคือ จะแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร และถ้าป่วยจะกลับเข้ารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร อีกครั้ง 100% ผู้รับบริการไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน 100% แต่ด้านการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันอยู่ที่ 21.4% จึงต้องมีแผนพัฒนาและปฏิบัติการให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น

ด้านเหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร มากที่สุดคือ เดินทางสะดวกและมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเท่ากันที่ 20.3% รองลงมาคือ บริการรวดเร็วทันใจ และสถานที่สะดวกสบาย 15.3% โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง 92.9% และมารับบริการครั้งแรกที่สถาบันบำราศนราดูรจากการได้รับคำแนะนำ/บอกต่อจากบุคคลอื่น 50% รองลงมาคือ เลือกมารับบริการด้วยตนเองที่ 35.8

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ	
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	- ระบบการเงินมีความซับซ้อนเล็กน้อย
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	- พนักงานห้องยาตึก 5 สีหน้านิ่งมาก เหมือนไม่เต็มใจให้บริการเลย
ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	- เพิ่มที่จอดรถ - เพิ่มพัดลม - ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลเดินทางไม่สะดวกในบางกรณี - ของใช้ เช่น ผ้าขนหนู จากผืนใหญ่เอามาตัดเป็นเล็ก ๆ อาจเป็นการประหยัด แต่ทำให้ไม่น่าใช้