

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

งานพัฒนาคุณภาพ กลุ่มงานพัฒนาศูนย์ฯ สถาบันบำราศนราดูร

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี) กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มาใช้บริการที่แผนกอายุรกรรม โดยให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในแบบสอบถามและผ่านช่องทาง QR Code ระหว่างวันที่ 5 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2567 จำนวน 50 ราย

จากผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือผู้ป่วย 98.0% เป็นเพศชาย 54.0% ช่วงอายุ 50-59 ปี 50.0% การศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี 56.0% ใช้สิทธิในการรักษาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 32.0% ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร 30.0% และบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 22.0% ตามลำดับ ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล 64.0% มีความพึงพอใจภาพรวมของระบบทั้ง 4 ด้าน ระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด 90.33% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 94.20% รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ 92.00% และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 89.75% ตามลำดับ ด้านความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้รับบริการภาพรวม มีความพึงพอใจที่ 92.27% เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่าความคิดเห็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค 96.40% รองลงมาคือ (1)แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา และ (2)แพทย์รับฟัง/พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย เท่ากันที่ 95.20% และคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ 94.40% ตามลำดับ

ในด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนใหญ่อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร 96% จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง 98% ผู้รับบริการไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน 100% แต่ด้านการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันอยู่ที่ 10% จึงต้องมีแผนพัฒนาและปฏิบัติการให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น และเหตุผลที่เลือกมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 35.4% รองลงมาคือ บริการรวดเร็ว 14.2% และมีเครื่องมือทันสมัย 12.6% ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง 96% และรู้จักสถาบันบำราศนราดูรจาก การได้รับคำแนะนำ/บอกต่อ จากบุคคลอื่นอยู่ที่ 62% ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ อยากให้เก้าอี้ระหว่างนั่งรอมีที่พิงศีรษะด้วย เป็นต้น

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี ระหว่างวันที่ 5 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2567 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 ราย สรุปผลการสำรวจได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=50)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานอายุรกรรม	50	100
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี) ที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม คือ งานอายุรกรรม (100%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	49	98.0
	ญาติผู้ป่วย	1	2.0
เพศ	ชาย	27	54.0
	หญิง	23	46.0
อายุ	20 - 29 ปี	5	10.0
	30 - 39 ปี	3	6.0
	40 - 49 ปี	9	18.0
	50 - 59 ปี	25	50.0
	60 ปีขึ้นไป	8	16.0
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	56.0
	ปริญญาตรี	16	32.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	12.0
สิทธิการรักษาพยาบาล ในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	5	10.0
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	16	32.0
	บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	11	22.0
	ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร	15	30.0
	ประกันสังคมสถานพยาบาลอื่น	2	4.0
	โครงการ NAP	1	2.0
ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	32	64.0
	ต่างจังหวัด	18	36.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือผู้ป่วย 98.0% เป็นเพศชาย 54.0% อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี 50.0% การศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี 56.0% โดยสิทธิการรักษาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 32.0% ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร 30.0% และบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 22.0% ตามลำดับ ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล 64.0%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						89.75
1.1 ขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศมีความชัดเจน	29	20	1	0	0	91.20
1.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดประกาศ						
● คัดกรองด้านหน้า	30	16	4	0	0	90.40
● ห้องบัตร และออกสิทธิการรักษา	31	16	3	0	0	91.20
● ห้องตรวจ/ คลินิกบริการ	30	18	2	0	0	91.20
● ห้องปฏิบัติการ (ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ/ เสมหะ)	28	20	2	0	0	90.40
● ห้องเอกซเรย์/ ห้องตรวจรังสีวิทยา/ ห้องตรวจเครื่องมือพิเศษ	31	16	3	0	0	91.20
● ห้องจ่ายยา	25	18	6	1	0	86.80
● ห้องการเงิน	24	17	8	1	0	85.60
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						94.20
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	38	10	1	1	0	94.00
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	37	12	1	0	0	94.40
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						85.38
3.1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	29	18	3	0	0	90.40
3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ ทันสมัย	34	14	2	0	0	92.80
3.3 ความสะอาดโดยรวมของจุดบริการ	28	21	1	0	0	90.80
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก						
● ห้องน้ำ	22	23	5	0	0	86.80
● ที่จอดรถ	15	20	15	0	0	80.00
● โรงอาหาร/ร้านค้า	15	23	10	2	0	80.40
● ที่นั่งรอรับบริการ	17	28	5	0	0	84.80
● มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Line OA/ Facebook/ YouTube/ Application Bamras เป็นต้น	19	21	10	0	0	83.60
● มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น จดรับข้อร้องเรียน Facebook QR Code	12	23	15	0	0	78.80

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี) (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ						92.00
4.1 บริการที่ได้รับ						
• มีคุณภาพ	34	12	4	0	0	92.00
• มีความคุ้มค่า	33	14	3	0	0	92.00
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจการให้บริการ	33	14	3	0	0	92.00
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม ระบบทั้ง 4 ด้าน						90.33

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี) ในภาพรวม ระดับมากถึงมากที่สุด 90.33% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 94.20% รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ 92.00% และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 89.75% ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	43	5	2	0	0	96.40
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	40	8	2	0	0	95.20
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	38	10	2	0	0	94.40
4. แพทย์รับฟัง/ พูดยุติให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	41	6	3	0	0	95.20
5. ท่านมีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	26	21	3	0	0	89.20
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	32	16	2	0	0	92.00
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	31	16	3	0	0	91.20
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	27	19	4	0	0	89.20
9. ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	32	16	2	0	0	92.00
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	29	18	3	0	0	90.40
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	33	13	4	0	0	91.60
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	31	17	2	0	0	91.60
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	29	18	3	0	0	90.40
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	31	17	2	0	0	91.60
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	36	12	2	0	0	93.60
ความคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการ ภาพรวมทั้ง 15 ข้อ						92.27

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี) ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ 92.27% เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค 96.40% รองลงมาคือ (1) แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา และ (2) แพทย์รับฟัง/พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย เท่ากันที่ 95.20% และคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ 94.40% ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่		
- แนะนำ	48	96.0
- ไม่แนะนำ	2	4.0
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษากลับอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่		
- กลับมาอีก	49	98.0
- ไม่แน่ใจ	1	2.0
ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่		
- ไม่เคย	50	100.0
ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันหรือไม่		
- เคย	5	10.0
- ไม่เคย	45	90.0
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*		
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	45	35.4
- มีเครื่องมือทันสมัย	16	12.6
- ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	14	11.0
- เดินทางสะดวก	13	10.2
- บริการรวดเร็ว	18	14.2
- ค่ารักษามีความเหมาะสม	10	7.9
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม	11	8.7
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
- ครั้งแรก	2	4.0
- มากกว่า 1 ครั้ง	48	96.0
กรณีที่มาใช้บริการครั้งแรก ท่านรู้จักสถาบันบวรศาสดา ผ่านช่องทาง		
การสื่อสารจากช่องทางใด		
- เว็บไซต์บวรศาสดา (ddc.moph.go.th/bidi)	2	4.0
- ได้รับคำแนะนำ/บอกต่อ จากบุคคลอื่น	31	62.0
- เลือกมารับบริการด้วยตนเอง	17	34.0

* ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการ คือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร 96% จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง 98% ผู้รับบริการไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน 100% แต่ด้านการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันอยู่ที่ 10% จึงต้องมีแผนพัฒนาและปฏิบัติการให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น

ด้านเหตุผลที่เลือกมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 35.4% รองลงมาคือ บริการรวดเร็ว 14.2% และมีเครื่องมือทันสมัย 12.6% ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง 96% และและมารับบริการครั้งแรกที่สถาบันบำราศนราดูรจากการ ได้รับคำแนะนำ/บอกต่อ จากบุคคลอื่นอยู่ที่ 62%

ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการ

- อยากให้เก้าอี้ระหว่างนั่งรอ มีที่พิงศีรษะด้วยจะดีมาก