

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

งานพัฒนาคุณภาพ กลุ่มงานพัฒนาองค์กร สถาบันบำราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการและญาติที่มาใช้บริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยใน(IPD) จำนวน 202 ราย โดยให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในแบบสอบถามและผ่านช่องทาง QR Code ระหว่างวันที่ 5 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2567

จากผลสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นญาติผู้ป่วย 55.0% เพศหญิง 73.8% มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี 28.7% รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี 23.8% มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 45.5% รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี 42.1% สิทธิในการรักษาส่วนใหญ่คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 47.5% รองลงมาคือ ข้าราชการ 21.8% และอาศัยอยู่ในเขต กรุงเทพฯ/ปริมณฑล 92.1% มีความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมระบบทั้ง 4 ด้านอยู่ที่ 93.07% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 95.41% รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ 94.49% และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 93.30% ตามลำดับ และผลสำรวจความคิดเห็นต่อประสบการณ์งานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมทั้ง 15 ข้อ คือ 95.11% เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า สูงที่สุดคือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค 96.34% รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา 96.04% และคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ 95.84% ตามลำดับ

ในด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ 98.0% จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้งแม้จะมาสารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ 96.0% ผู้รับบริการไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกปรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน 100% แต่ด้านการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันอยู่ที่ 17.8% จึงต้องมีแผนพัฒนาให้เหมาะสมกับช่วงอายุของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่และปฏิบัติการให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น และเหตุผลที่เลือกมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์เชี่ยวชาญ 24.47% รองลงมาคือ เดินทางสะดวก 21.47.1% และบริการรวดเร็ว 17.87% ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง 96.0% และมารับบริการครั้งแรกที่สถาบันบำราศนราดรุจากการได้รับคำแนะนำ/บอกต่อจากบุคคลอื่น 59.9% รองลงมาคือ เลือกมารับบริการด้วยตนเอง 33.7%

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สถาบันบําราศนราดรุ

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ระหว่างวันที่ 5 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2567 แบบสอบถามทั้งหมด 202 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=202)

หน่วยงาน	จำนวน	%
ตึก 3/2	2	1.0
ตึก 3/3	8	4.0
ตึก 3/4	33	16.3
ตึก 3/5	37	18.3
ตึก 5/3	36	17.8
ตึก 5/4	27	13.4
ตึก 5/5	7	3.5
ตึก 7/6	34	16.8
NICU	13	6.4
ICU	1	0.5
ห้องคลอด	4	2.0
รวม	202	100.0

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยในที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคือ ตึก 3/5 (18.3%) รองลงมาคือ ตึก 5/3 (17.8%) และ 7/6 (16.8%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน	(%)
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	91	45.0
	ญาติผู้ป่วย	111	55.0
เพศ	ชาย	53	26.2
	หญิง	149	73.8
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.0
	21 - 29 ปี	17	8.4
	30 - 39 ปี	39	19.3
	40 - 49 ปี	58	28.7
	50 - 59 ปี	48	23.8
	60 ปี ขึ้นไป	38	18.8
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	45.5
	ปริญญาตรี	85	42.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	25	12.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน	(%)
สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	44	21.8
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	96	47.5
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	16	7.9
	ประกันสังคม สถาบันบำราศนราดูร	38	18.8
	ประกันสังคม สถานพยาบาลอื่น	6	3.0
	บัตรผู้พิการ	1	0.5
	สิทธิฉุกเฉิน	1	0.5
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	186	92.1
	ต่างจังหวัด	16	7.9

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นญาติผู้ป่วย 55.0% เพศหญิง 73.8% มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี 28.7% รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี 23.8% มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 45.5% รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี 42.1% สิทธิในการรักษาส่วนใหญ่คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 47.5% รองลงมาคือ ชำระเงินเอง 21.8% ผู้รับบริการส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล 92.1%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						93.30
1.1 การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ	156	40	3	0	3	94.26
• สถานที่ ระเบียบการเยี่ยม สิทธิต่างๆ และอัตราค่ารักษาพยาบาล						
• ระยะเวลาในการรักษาตัวในโรงพยาบาล	141	52	6	0	3	92.48
1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความคล่องตัวเหมาะสม	148	45	6	0	3	93.17
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						95.41
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	167	31	1	0	3	95.54
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	171	28	0	0	3	96.04
2.3 แพทย์/พยาบาลให้ข้อมูลก่อนทำการรักษาพยาบาลทุกครั้ง	172	27	0	0	3	96.14
2.4 ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ						
• การปฏิบัติตัวภายหลังกลับไปอยู่บ้าน	158	38	0	3	3	94.46
• วิธีการรับประทานหรือใช้ยาที่ได้รับกลับบ้าน	160	38	1	0	3	94.85
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						89.08
3.1 ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการในหอผู้ป่วย	136	59	4	0	3	92.18
3.2 ความสะอาดของห้องพักรับหรือบริเวณเตียงผู้ป่วย	144	47	8	0	3	92.57
3.3 ความสะอาดบริเวณโดยรวมของหอผู้ป่วย	138	52	9	0	3	91.88
3.4 ความสะอาดของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม/เสื้อผ้าที่ โรงพยาบาลจัดให้	148	44	7	0	3	93.07
3.5 สภาพและความสะอาดของห้องน้ำ ที่ห้องพยาบาล	137	49	10	3	3	91.09
3.6 ความปลอดภัยภายในหอผู้ป่วย	151	41	7	0	3	93.37

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3.7 ความเหมาะสมของอาหารและน้ำดื่ม						
• ปริมาณ	117	76	5	1	3	90.00
• รสชาติ	73	83	37	3	6	81.19
• เมนูอาหาร	83	77	35	2	5	82.87
• รูปแบบ สี สัน ความน่ารับประทาน	82	78	32	6	4	82.57
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ						94.49
4.1 บริการที่ได้รับ						
• มีคุณภาพ	151	44	4	0	3	93.66
• มีความคุ้มค่า	152	41	5	1	3	93.47
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านพึงพอใจการให้บริการ	175	23	1	0	3	96.34
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมระบบทั้ง 4 ด้าน						93.07

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมระบบทั้ง 4 ด้าน 93.07% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 95.41% รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ 94.49% และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 93.30%

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	175	23	1	0	3	96.34
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	172	26	1	0	3	96.04
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	170	28	1	0	3	95.84
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	162	36	1	0	3	95.05
5. ท่านมีโอกาสได้พุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	167	30	2	0	3	95.45
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	164	33	2	0	3	95.15
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	168	30	1	0	3	95.64
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	141	54	4	0	3	92.67
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	160	37	2	0	3	94.75
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	158	39	2	0	3	94.55
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	164	34	1	0	3	95.25
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	163	33	3	0	3	94.95
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	160	37	2	0	3	94.75
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	161	35	3	0	3	94.75
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	167	30	2	0	3	95.45
ความคิดเห็นต่อประสบการณ์งานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมทั้ง 15 ข้อ						95.11

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพงานบริการผู้ป่วยใน ภาพรวมทั้ง 15 ข้อ คิดเป็น 95.11% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค 96.34% รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา 96.04% และคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ 95.84% ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อมูล	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่		
- แนะนำ	198	98.0
- ไม่แนะนำ	2	1.0
- ไม่แน่ใจ	2	1.0
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษากลับอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่		
- กลับมาอีก	194	96.0
- ไม่แน่ใจ	8	4.0
ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่		
- ไม่เคย	202	100.0
ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันหรือไม่		
- เคย	36	17.8
- ไม่เคย	166	82.2
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*		
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	163	24.47
- มีเครื่องมือทันสมัย	62	9.31
- ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	55	8.26
- เดินทางสะดวก	143	21.47
- บริการรวดเร็ว	119	17.87
- ค่ารักษามีความเหมาะสม	74	11.11
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม	50	7.51
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
- ครั้งแรก	8	4.0
- มากกว่า 1 ครั้ง	194	96.0
กรณีที่มาใช้บริการครั้งแรก ท่านรู้จักสถาบันบาราศนราดรุร ผ่านช่องทางการสื่อสารจากช่องทางใด		
- Facebook สถาบัน	1	0.5
- เว็บไซต์บาราศนราดรุร (ddc.moph.go.th/bidi)	10	4.9
- ได้รับคำแนะนำ/บอกต่อจากบุคคลอื่น	121	59.9
- สื่อโทรทัศน์/วิทยุ	2	1.0
- เลือกมารับบริการด้วยตนเอง	68	33.7

*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน คือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุร 98.0% จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง 96.0% ผู้รับบริการไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน 100% แต่ด้านการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันอยู่ที่ 17.8% จึงต้องมีแผนพัฒนาและปฏิบัติการให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น

ด้านเหตุผลที่เลือกมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูรมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์เชี่ยวชาญ 24.47% รองลงมาคือ เดินทางสะดวก 21.47.1% และบริการรวดเร็ว 17.87% ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง 96.0% และมารับบริการครั้งแรกที่สถาบันบำราศนราดูรจาก ได้รับคำแนะนำ/บอกต่อจากบุคคลอื่น 59.9% รองลงมาคือ เลือกมารับบริการด้วยตนเอง 33.7%

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ
ด้านระบบการให้บริการ - ควรเปลี่ยนที่นอนทุกวัน - กรณีผู้สูงอายุต้องใช้หมอนหลายใบ อยากให้เพิ่มตามคนไข้ - กรณีอยู่ห้องเดี่ยวอยากให้เพิ่มจำนวนคนเข้าเยี่ยมเนื่องจาก คนไข้ต้องการกำลังใจและไม่เป็นการเสียเวลาเยี่ยม - อยากให้รับสิทธิบัตรทอง
ด้านพฤติกรรมบริการ - พยาบาลและแพทย์บางคนในห้องฉุกเฉินพูดไม่ดี
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก - ควรติดแอร์ในส่วนที่นั่งให้มากกว่านี้ ห้องธรรมดาก็ควรมีแอร์ได้แล้วค่ะเพราะอากาศตอนนี้ PM สูงมากและร้อนจัด ห้องพิเศษน้ำไม่ไหลลงท่อ อาบน้ำไม่สะดวกเลยค่ะ โภชนาการบางวันมีหนังยางติดมาด้วย - เห็นควรมีเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากอากาศร้อนมากและฝุ่น PM 2.5 สูงด้วย เห็นใจพยาบาลเพราะดูแลใส่ใจและทำงานได้ดีแม้ในอากาศที่ร้อนจัด - ปรับปรุงห้องน้ำเนื่องจากดูเก่าและอุปกรณ์เสื่อมสภาพ - ควรเปลี่ยนเป็นห้องแอร์ทั้งหมด - ห้องรวมควรติดแอร์ด้วยค่ะ แต่เปิดเป็นเวลาเพื่อให้ผู้ป่วยคลายร้อน - เรื่องความสะดวกห้องน้ำ - อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำของห้องรวมสามัญ และ ความสะดวกของระบบน้ำปะปา - ห้องน้ำห้อง404 ห้องน้ำตัน - ห้องพักเก่าไปค่ะ - อาหารไม่อร่อย รสชาติต้องปรับปรุง - อยากให้อาหารมีสีสัน รสชาติเข้มข้นมากขึ้นอีกนิด สำหรับคนเฝ้า และอยากให้ผ้ามีความหอมขึ้นอีกนิด