

รายงานผลความพึงพอใจ

ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

โดย สำนักงานพัฒนาคุณภาพ รพ.๑

สำนักงานพัฒนาคุณภาพ รพ.๑ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งส่วนกลางและแบบสอบถามแยกตามหน่วยงาน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาล ตามนโยบายคุณภาพ และเป้าหมายของโรงพยาบาล

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. - ๒๘ ก.พ. ๖๐ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๓๕ ราย เพศชาย ๒๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓ เพศหญิง ๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	นายพล	-	-
๒	ข้าราชการ	๒๖๓	๗๘.๑
๓	ทหาร	๔๓	๑๒.๑
๔	ครอบครัว	๔๐	๑๑.๓
๕	บ้านญาติ	๕	๑.๔
๖	พลเรือน	๔	๑.๑
๗	อื่น ๆ	-	-
รวม		๓๓๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	21-30 ปี	๗๐	๑๙.๗
๒	31-40 ปี	๓๙	๑๑.๐
๓	41-50 ปี	๑๒๑	๓๕.๑
๔	51-60 ปี	๑๑๑	๓๑.๓
๕	60 ปี ขึ้นไป	๑๔	๓.๙
รวม		๓๓๕	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการ

ที่	การใช้สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
๑	สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๓๘	๙๕.๑
๒	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)	๒	๐.๖
๓	ประกันสังคม	๒	๐.๖
๔	ชำระเอง	๑๒	๓.๔
๕	อื่น ๆ	๑	๐.๓
รวม		๓๓๕	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละการมารับบริการของผู้ใช้บริการ

ที่	การมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ครั้งแรก	๕๓	๑๔.๙
๒	มากกว่า ๑ ครั้ง	๓๐๒	๘๕.๑
รวม		๓๕๕	๑๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามหน่วยงาน

ที่	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑	แผนกตรวจสอบสุขภาพ กกป.รพ.๑	๒๐๐	๕๖.๓
๒	แผนกเวชกรรมฟื้นฟู	๖๖	๑๘.๖
๓	แผนกแพทย์ร่วมรักษา	๕๗	๑๖.๑
๔	กองทันตสุขภาพ รพ.๑	๑๒	๓.๔
๕	แผนกรังสีวิทยา	๑๑	๓.๑
๖	ห้องตรวจโรค	๖	๑.๗
รวม		๓๕๕	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑	๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค	๒๘.๗	๖๖.๕	๔.๘	-	-	๔.๒๐	๘๔.๐
๑.๒	ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม	๒๙.๓	๖๓.๗	๗.๐	-	-	๔.๒๐	๘๔.๐
๑.๓	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ	๓๘.๙	๕๗.๒	๓.๙	-	-	๔.๓๐	๘๖.๐
๑.๔	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจพิเศษต่างๆ เช่น เอ็กซเรย์	๔๐.๐	๕๗.๒	๒.๘	-	-	๔.๓๗	๘๖.๐
๑.๕	ความสะดวก รวดเร็วในการรอรับยา	๒๓.๔	๖๘.๒	๘.๕	-	-	๔.๑๐	๘๒.๐
๑.๖	ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	๓๕.๕	๕๖.๙	๗.๖	-	-	๔.๒๗	๘๕.๔
๑.๗	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการในภาพรวมเหมาะสม	๒๕.๙	๖๖.๘	๗.๓	-	-	๔.๑๘	๘๓.๖

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					Mean	เฉลี่ยร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>								
๒.๑	ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖.๕	๕๔.๖	๓๘.๙	-	-	๔.๓๒	๘๖.๔
๒.๒	ความเอาใจ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๙.๔	๕๕.๕	๕.๑	-	-	๔.๓๔	๘๖.๘
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล เป็นต้น	๓๔.๑	๖๒.๕	๓.๔	-	-	๔.๓๐	๘๖.๐
๒.๔	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค การรักษาพยาบาลและการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย	๓๒.๗	๖๒.๘	๔.๕	-	-	๔.๒๘	๘๕.๖
๒.๕	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	๓๗.๕	๕๖.๙	๕.๗	-	-	๔.๓๑	๘๖.๒
<b>๓.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>								
๓.๑	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา	๒๘.๗	๖๕.๑	๖.๒	-	-	๔.๒๒	๘๔.๔
๓.๒	การตรวจโรคมีขีดเหมาะสม	๒๑.๗	๗๓.๐	๕.๔	-	-	๔.๑๖	๘๓.๒
๓.๓	ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการตรวจรักษา	๒๒.๕	๗๑.๘	๕.๖	-	-	๔.๑๖	๘๓.๒
๓.๔	ความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องส้วม	๑๑.๕	๖๖.๒	๒๒.๓	-	-	๔.๐๔	๘๐.๘
๓.๕	ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ	๒๖.๘	๕๙.๗	๑๓.๕	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖
๓.๖	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ-ห้องส้วม จุดบริการน้ำดื่ม	๒๕.๙	๕๗.๗	๑๖.๔	-	-	๔.๐๙	๘๑.๘
๓.๗	สภาพแวดล้อมของสถานพยาบาล เช่น กลิ่น แสงสว่าง สี เป็นต้น	๒๓.๔	๖๔.๕	๑๒.๑	-	-	๔.๑๑	๘๒.๒
<b>๔.ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ</b>								
๔.๑	การจัดบอร์ดให้ความรู้เรื่องโรคหรือการส่งเสริมสุขภาพอื่นๆ	๓๒.๔	๕๗.๒	๑๐.๔	-	-	๔.๒๑	๘๔.๒
๔.๒	การจัดทำแผ่นพับเรื่องโรคและการปฏิบัติตัว แจกให้ผู้มารับบริการ	๓๐.๔	๕๙.๒	๑๐.๔	-	-	๔.๒๐	๘๔.๐
๔.๓	การจัดพื้นที่ปลอดบุหรี่	๓๑.๘	๕๙.๗	๘.๕	-	-	๔.๒๓	๘๔.๖
๔.๔	จนท.อธิบาย/แนะนำการปฏิบัติตัวหลังจากที่ท่านพบแพทย์แล้ว	๓๓.๕	๖๑.๑	๕.๔	-	-	๔.๒๘	๘๕.๖
<b>๕.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม</b>		๔๐.๖	๕๕.๘	๓.๗	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒
<b>รวม</b>								<b>๘๕.๑</b>

ข้อ	ประเด็นวัดด้านความพึงพอใจ	ม.ค.-	มี.ค.-	พ.ค.-	ก.ค.-	ก.ย.-
		ก.พ.๖๐	เม.ย.๖๐	มิ.ย.๖๐	ส.ค.๖๐	ต.ค.๖๐
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๘๔.๒				
๒	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๘๕.๐				
๓	ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	๘๒.๔				
๔	ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ	๘๓.๕				
๕	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม	๘๗.๒				

ตารางที่ ๗ ความไม่พึงพอใจเฉลี่ย

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	คะแนนเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	-	-	-	๑๓.๘	๘๖.๒	๑.๑๓	๒๒.๕
2	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นต่อการบริการ มีความสุภาพอ่อนโยน	-	-	-	๒๐.๘	๗๙.๒	๑.๒๐	๒๔.๐
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา	-	-	-	๑๔.๔	๘๕.๖	๑.๑๔	๒๒.๘
4	ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม	-	-	-	๑๗.๕	๘๒.๕	๑.๑๗	๒๓.๕
5	ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา	-	-	-	๙.๖	๙๐.๔	๑.๐๙	๒๑.๘
รวม								๒๒.๘

ตารางที่ ๘ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกหน่วย

ที่	หน่วย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
๑	แผนกตรวจสุขภาพ กกป.รพ.๑	๘๖.๒
๒	แผนกแพทย์ร่วมรักษา	๘๓.๓
๓	แผนกเวชกรรมฟื้นฟู	๘๒.๒

๓. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

- ควรมีตู้ ATM ไว้ให้บริการ
- จนท.เวชระเบียนพูดจาไม่สุภาพ
- แผนกทันตกรรม โดนร้องเรียนว่า คนไข้ที่หมอนัดมาทำหัตถการ เมื่อถึงวันนัดควรได้รับการทำหัตถการเลยโดยไม่ต้องรับการตรวจและ เข้าคิวใหม่

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการด้านการรักษาพยาบาล ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. - ๒๘ ก.พ. ๖๐ โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๔.๑ (เกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ ๘๐) ประเด็นที่ผู้บริกการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม ร้อยละ ๘๗.๒
- อันดับที่ ๒ ความเอาใจ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๘๖.๘
- อันดับที่ ๓ ความความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๖.๔

น.ท.หญิง ๓๑ ๕๕ ๙

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล และ หน.แผนกบริหารคุณภาพ