

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
เดือนสิงหาคม-กันยายน 2564 จำนวน 254 คน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรและสังคม		
ลักษณะทางประชากรและสังคม	จำนวน	ร้อยละ
เขตที่อยู่อาศัย (N=254)		
จังหวัดอื่น	2	0.8
จังหวัดนครราชสีมา	252	99.2
อำเภอเมือง	222	88.2
อำเภออื่นๆ	30	11.8
เพศ (N=251)		
ชาย	113	45
หญิง	138	55
อายุ (N=241)		
≥ 20 ปี	4	1.7
21-30 ปี	193	80.1
31-40 ปี	8	3.3
41-50 ปี	10	4.1
51-60 ปี	9	3.7
มากกว่า 60 ปี	17	7.1
การศึกษาสูงสุด (N=244)		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	26	10.7
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	84	34.4
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	134	54.9
การจ่ายค่ารักษาหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล (N=254)		
ชำระเงินเอง	37	14.6
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	160	63
ประกันสังคม	32	12.6
อื่นๆ	5	2
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	20	7.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการมาโรงพยาบาล(ตอบได้มากกว่า1คำตอบ)

เหตุผลการเลือกมาโรงพยาบาล	จำนวน (n=253)	Percent of case
เดินทางสะดวก	206	81.4
อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง	16	6.3
มีเครื่องมือทันสมัย	84	33.2
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	106	41.9
ค่ารักษาไม่แพง	66	26.1
บริการรวดเร็วทันใจ	173	68.4
สถานที่สะดวกสบาย	154	60.9
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า ร.พ.นี้	110	43.5
ส่งต่อมา	2	0.8

ข้อมูลการมาโรงพยาบาล	จำนวน (n=244)	ร้อยละ
การได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาพยาบาล (n=244)		
ไม่ได้รับ	1	0.4
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	11	4.5
ได้รับ และเข้าใจดี	232	95.1
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา(กรณีรับยา) (n=251)		
ไม่ได้รับคำแนะนำ	1	0.4
ได้รับคำแนะนำแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	4	1.6
ได้รับคำแนะนำ และเข้าใจดี	223	88.8
ไม่ได้รับยา	23	9.2
ขอใบรับรองแพทย์	0	0
ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่น ๆ(กรณีที่ได้ตรวจ)		
นาน	2	0.8
ปานกลาง	79	31.7
รวดเร็ว	112	45.0
ไม่ได้รับการตรวจ	76	22.5

ระยะเวลารอเอ็กซเรย์(กรณีที่ได้เอ็กซเรย์)

นาน	0	0
ปานกลาง	51	20.5
รวดเร็ว	113	45.4
ไม่ได้เอ็กซเรย์	85	34.1

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

ความรู้สึก ต่อการบริการ	จำนวน (ร้อยละ)						% รวม	คะแนน เฉลี่ย \bar{X}	แปร ความ หมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ประ เมิน ไม่ได้				
กิริยาของแพทย์	147 (58.3)	94 (37.3)	10 (4)	0 (0)	1 (0.4)	90.6	4.53	มากที่สุด	
แพทย์สนใจฟังอาการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	146 (57.9)	96 (38)	10 (0)	0 (0)	0 (0)	90.8	4.54	มากที่สุด	
การตรวจร่างกายของแพทย์	145 (57.5)	94 (37.3)	13 (5.2)	0 (0)	0 (0)	90.5	4.52	มากที่สุด	
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล	112 (44.4)	121 (48)	18 (7.1)	0 (0)	1 (0.4)	87.2	4.36	มากที่สุด	
การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	156 (61.9)	86 (34.1)	10 (4)	0 (0)	0 (0)	91.6	4.58	มากที่สุด	
การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมี น้ำใจ	162 (64.3)	81 (32.1)	9 (3.6)	0 (0)	0 (0)	92.1	4.60	มากที่สุด	
การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อ ต้องการความช่วยเหลือ	152 (60.3)	93 (36.9)	7 (2.8)	0 (0)	0 (0)	92	4.60	มากที่สุด	
การมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความ กังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยกับพยาบาล	114 (45.2)	121 (48)	16 (6.3)	0 (0)	1 (0.4)	87.5	4.38	มากที่สุด	
การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	141 (56)	104 (41.3)	6 (2.4)	0 (0)	1 (0.4)	90.5	4.53	มากที่สุด	
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	153 (60.7)	91 (36.1)	7 (2.8)	1 (0.4)	0 (0)	91.4	4.57	มากที่สุด	
การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	143 (56.7)	102 (40.5)	7 (2.8)	0 (0)	0 (0)	90.8	4.54	มากที่สุด	
ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ	146 (57.9)	88 (34.9)	16 (6.3)	0 (0)	1 (0.4)	89.8	4.49	มากที่สุด	
ความสะอาดของห้องส้วม	113 (44.8)	107 (42.5)	26 (10.3)	1 (0.4)	5 (2)	85.6	4.28	มากที่สุด	
คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	144 (57.1)	99 (39.3)	9 (3.6)	0 (0)	0 (0)	90.7	4.54	มากที่สุด	
สรุปคะแนนภาพรวมทั้งหมด						90.1	4.50	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก เท่ากับ ร้อยละ 90.1 ระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย4.50)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

ความคิดเห็นต่อบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ (N=250)		
แนะนำ	245	98
ไม่แนะนำ	2	0.8
ไม่แน่ใจ	3	1.2
ไม่มีความเห็น	0	0
ถ้าป่วยจนต้องมารักษาที่โรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาโรงพยาบาลนี้(N=250)		
มา	246	98.4
ไม่มา	0	0
ไม่แน่ใจ	4	1.6
ระยะเวลาที่มารับการตรวจ ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับยา(N=167)		
ต่ำกว่า 30 นาที	6	3.6
31 นาที- 1 ชั่วโมง	11	6.6
>1 - 2 ชั่วโมง	141	84.4
>2 - 3 ชั่วโมง	7	4.2
มากกว่า 3 ชั่วโมง	2	1.2

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง (ผู้ตอบ 66 ราย)

โรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการ	จำนวน	Percent of case
ไม่ตอบ	188	74
การบริการดีมากอยู่แล้ว พุดจาไเพราะ แนะนำดี	42	16.5
ควรเพิ่มเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	4	1.6
ควรปรับปรุงห้องน้ำ เวลากดชักโครกน้ำพุ่ง ควรทำความสะอาดบ่อยๆ	3	1.2
ควรมีร้านอาหารสำหรับผู้ป่วยและญาติ	8	3.1
การจัดคิวบริการก่อน-หลัง	1	0.4
ควรเพิ่มที่จอดรถ	3	1.2
การเปิดรักษาหลัง 4 โมงเย็น เพราะบางครั้งเจ็บป่วยกลางคืน	1	0.4
อยากให้มีห้องผู้ป่วยใน ที่รักษาค้างคืนได้	1	0.4
ควรปรับปรุงผู้ชายของ พุดไม่สุภาพ	1	0.4

ปรับปรุงตึกให้ทันสมัย	1	0.4
เพิ่มการสื่อสารเรื่องขอประวัติการรักษาจากที่อื่นกรณีทันตกรรม	1	0.4

2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการตรวจที่โรงพยาบาลในครั้งนี้(ผู้ตอบ 92 ราย)

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการตรวจ	จำนวน	Percent of case
ไม่ตอบ	162	63.7
ดีทุกคน ทุกฝ่าย อธิบายดี ให้คำแนะนำดี	76	29.9
ทันตกรรม (ทันตแพทย์และบุคลากร)	3	1.2
เจ้าหน้าที่ทะเบียน,เวชระเบียน,ทำบัตร	5	2
แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	4	1.6
เจ้าหน้าที่ห้องฝากครรภ์	1	0.4
คุณยศพนธ์ มารยาทดี บริการดีมาก	1	0.4
แพทย์ฝังเข็ม ผู้ช่วยพยาบาลห้องฝังเข็ม นวดแผนไทย	1	0.4
คุณเนตรนภาและ ทพญ.ญานินี	1	0.4

นางภััสสรา นรารักษ์ ผู้รายงาน