**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก**

**รอบที่ 1 (เดือนตุลาคม 2560 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2561) จำนวน 100 คน**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายละเอียด** | **จำนวน (N=100)** | **ร้อยละ** |
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 41 | 41 |
| หญิง | 59 | 59 |
| 1. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 2 | 2 |
| 20-29 ปี | 9 | 9 |
| 30-39 ปี | 11 | 11 |
| 40-49 ปี | 18 | 18 |
| 50-59 ปี | 24 | 24 |
| 60 ปี ขึ้นไป | 36 | 36 |
| 1. การศึกษา |  |  |
| * ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 13 | 13 |
| * มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา | 32 | 32 |
| * ปริญญาตรีหรือสูงสุด | 55 | 55 |
| 1. สิทธิการรักษา |  |  |
| * ชำระเงินเอง | 21 | 21 |
| * สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 68 | 68 |
| * ประกันสังคม | 9 | 9 |
| * กองทุนทดแทน | 1 | 1 |
| * บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า | 2 | 2 |

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของท่านในครั้งนี้**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายละเอียด** | **จำนวน (N=100)** | **ร้อยละ** |
| 1. เลือกเข้ารับรักษาที่โรงพยาบาล เพราะ |  |  |
| * เดินทางสะดวก | 84 | 84 |
| * มีเครื่องมือทันสมัย | 13 | 13 |
| * มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ | 31 | 31 |
| * ค่ารักษาไม่แพง | 21 | 21 |
| * บริการรวดเร็วทันใจ | 69 | 69 |
| * สถานที่สะดวกสบาย | 61 | 61 |
| * เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ | 35 | 35 |
| * ส่งต่อมา | 1 | 1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายละเอียด** | **จำนวน (N=100)** | **ร้อยละ** |
| 1. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษา |  |  |
| * ไม่ได้รับ | 1 | 1 |
| * ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ | 5 | 5 |
| * ได้รับ และเข้าใจดี | 94 | 94 |
| 1. **ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา** |  |  |
| * ไม่ได้รับคำแนะนำ | 1 | 1 |
| * ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ | 1 | 1 |
| * ได้รับ และเข้าใจดี | 91 | 91 |
| * ไม่ได้รับยา | 7 | 7 |
| 1. ระยะเวลารอการตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่นๆ |  |  |
| * นาน | 1 | 1 |
| * ปานกลาง | 39 | 39 |
| * รวดเร็ว | 47 | 47 |
| * ไม่ได้รับการตรวจ | 13 | 13 |
| 1. ระยะเวลารอเอกซเรย์ |  |  |
| * นาน | 1 | 1 |
| * ปานกลาง | 24 | 24 |
| * รวดเร็ว | 37 | 37 |
| * ไม่ได้รับการตรวจ | 38 | 38 |

**ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆ ในครั้งนี้**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ข้อ** | **รายละเอียด** | **คะแนน** | **ร้อยละ** |
| 1 | กิริยาของแพทย์ | 331 | 82.8 |
| 2 | แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย | 329 | 82.3 |
| 3 | การตรวจร่างกายของแพทย์ | 324 | 81 |
| 4 | การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล | 342 | 85.5 |
| 5 | การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ | 347 | 86.8 |
| 6 | การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ | 338 | 84.5 |
| 7 | ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย | 326 | 81.5 |
| 8 | การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล | 311 | 77.8 \* |
| 9 | การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล | 337 | 84.3 |
| 10 | กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ | 347 | 86.8 |
| 11 | การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ | 336 | 84 |
| 12 | ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ | 341 | 85.3 |
| 13 | ความสะดวกสบายโดยทั่วไป | 346 | 86.5 |
| **ข้อ** | **รายละเอียด** | **คะแนน** | **ร้อยละ** |
| 14 | ความสะอาดของห้องส้วม | 326 | 81.5 |
| 15 | คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน | 345 | 86.3 |
| สรุปโดยภาพรวม | | 5,026 | **83.76** |

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายละเอียด** | **จำนวน (N=100)** | **ร้อยละ** |
| 1. ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้หรือไม่ |  |  |
| * แนะนำ | 94 | 94 |
| * ไม่แนะนำ | 2 | 2 |
| * ไม่แน่ใจ | 4 | 4 |
| 1. ถ้าท่านป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่ |  |  |
| * มา | 95 | 95 |
| * ไม่มา | 0 | 0 |
| * ไม่แน่ใจ | 5 | 5 |

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

**1.** ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง

- การให้คำแนะนำของแพทย์ ควรแนะนำมากกว่านี้

- ขอให้มีเครื่องมือแพทย์ดีและเพียงพอยิ่งขึ้น

- สถานที่จอดรถ

- บุคลากรด้านการแพทย์ไม่เพียงพอ

- ควรจัดทำห้องส้วมโดยใช้ชักโครก

- การบริการของจ้าหน้าที่ช้า (ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน)

- ควรจัดให้มีโรงอาหารสำหรับบริการผู้มาใช้บริการ

- คุณหมอทันตกรรมบางท่านไม่มี Service mind ต่อผู้รับบริการ และไม่ได้ตามคิวที่ยื่นบัตร

- ควรมี Internet ฟรี

- ยาบางชนิดไม่มี อยากใหเพิ่มตัวยาให้ครบ

**2.** เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการตรวจที่โรงพยาบาลในครั้งนี้ คือ

- บริการดีทุกจุดที่รับบริการ

- หน้าเคาท์เตอร์ต้อนรับและซักประวัติ

- ให้บริการดีทุกท่านโดยเริ่มตั้งแต่ทำบัตรจนตรวจเสร็จ

- เจ้าหน้าที่คลินิกผู้สูงอายุอธิบายสุดยอด

- เจ้าหน้าที่เจาะเลือด,เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูล, เจ้าหน้าที่ทำบัตร, เจ้าหน้าที่ตรวจคลื่นหัวใจ, เจ้าหน้าที่ตรวจภายใน และ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้อนรับค่อนข้างดีมาก

- บุคลากรคุณภาพดีเลิศทุกท่าน ทุกคนทั้งหมอ พยาบาล บุคลากรทุกด้าน

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*