

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี พ.ศ.2565





สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	i
1. บทนำ	
1.1 วัตถุประสงค์	1-1
1.2 ประโยชน์ที่จะได้รับ	1-1
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	2-1
3. กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน (Methodology)	
3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้	3-1
3.2 ระเบียบวิธีสำรวจ	3-3
3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและจำนวนตัวอย่าง	3-3
3.4 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	3-6
3.5 วิธีการสำรวจ	3-7
4. ผลการสำรวจ	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-2
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม	4-4
4.3 ผลการสำรวจจำแนกตาม ประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ	4-7
4.4 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2565 กับปี 2564	4-19
4.5 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	4-23
4.6 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา	4-23
ภาคผนวก	
ก. คะแนนเฉลี่ยและร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงาน และแผนกที่รับบริการ	ก-1
ข. เอกสารสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วปี 2565 เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ	ข-1
ค. แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยใน)	ค-1
ง. แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยนอก)	ง-1
จ. แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานเยี่ยมบ้าน)	จ-1



สารบัญตาราง

ภาคผนวก		หน้า
ตารางที่ 3-1	ประชากรและจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2565 ของทาโร ยามาเน่ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95	3-4
ตารางที่ 3-2	สถิติผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2564 (ประชากรในการสำรวจครั้งนี้)	3-4
ตารางที่ 3-3	จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2565	3-5
ตารางที่ 3-4	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)	3-7
ตารางที่ 4-1	ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิค่า รักษาพยาบาล สถานะ และประเภทผู้รับบริการ	4-3
ตารางที่ 4-2	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	4-5
ตารางที่ 4-3	เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่ รพ. บ้านแพ้ว	4-6
ตารางที่ 4-4	ระดับคะแนนความคาดหวัง และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ	4-8
ตารางที่ 4-5	ระดับคะแนนความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ	4-8
ตารางที่ 4-6	ระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ	4-8
ตารางที่ 4-7	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก)	4-9
ตารางที่ 4-8	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน)	4-10
ตารางที่ 4-9	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน)	4-10
ตารางที่ 4-10	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยนอก)	4-11
ตารางที่ 4-11	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยใน)	4-13
ตารางที่ 4-12	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานเยี่ยมบ้าน)	4-14
ตารางที่ 4-13	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ และแผนกที่รับบริการ	4-17
ตารางที่ 4-14	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)	4-19
ตารางที่ 4-15	ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2565 กับปี 2564	4-19
ตารางที่ 4-16	การปรับปรุงด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการสำรวจในปี 2565	4-21
ตารางที่ 4-17	การปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และผลการสำรวจในปี 2565	4-22
ตารางที่ 4-18	การปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก และผลการสำรวจในปี 2565	4-22



สารบัญตาราง (ต่อ)

ภาคผนวก		หน้า
ตารางที่ ก-16	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก:คลินิกโรคหัวใจ (Premium))	ก-19
ตารางที่ ก-17	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:คลินิกโรคหัวใจ (Premium))	ก-20
ตารางที่ ก-18	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน:แผนกอายุรกรรมหญิง)	ก-21
ตารางที่ ก-19	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกอายุรกรรมหญิง)	ก-22
ตารางที่ ก-20	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 3B)	ก-23
ตารางที่ ก-21	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 3B)	ก-25
ตารางที่ ก-22	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 4B)	ก-26
ตารางที่ ก-23	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 4B)	ก-27
ตารางที่ ก-24	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 6)	ก-28
ตารางที่ ก-25	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 6)	ก-30
ตารางที่ ก-26	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 8)	ก-31
ตารางที่ ก-27	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 8)	ก-32
ตารางที่ ก-28	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานเยี่ยมบ้าน:ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง)	ก-33
ตารางที่ ก-29	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน:ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง)	ก-35
ตารางที่ ก-30	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานเยี่ยมบ้าน:ประเภทผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง)	ก-36
ตารางที่ ก-31	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน:ประเภทผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง)	ก-38



สารบัญรูป

ภาคผนวก		หน้า
รูปที่ 2-1	แผนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	2-2
รูปที่ 2-2	โครงสร้างองค์กร	2-3
รูปที่ 3-1	ขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางการศึกษา	3-1
รูปที่ 3-2	ตัวแบบ SERVQUAL หรือ Customer Expectation Model	3-2
รูปที่ 4-1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ประจำปี 2565	4-2
รูปที่ 4-2	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ภาพรวม (ปี 2562-2565)	4-5
รูปที่ 4-3	ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการ	4-7
รูปที่ 4-4	ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังจำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน)	4-9
รูปที่ 4-5	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยนอก	4-11
รูปที่ 4-6	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยใน	4-12
รูปที่ 4-7	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานเยี่ยมบ้าน	4-14
รูปที่ 4-8	ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน)	4-17
รูปที่ 4-9	ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)	4-18



บทสรุปผู้บริหาร

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี พ.ศ.2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ทำให้โรงพยาบาลสามารถเห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 กับปี 2564 เพื่อนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ ตลอดจนนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการเพิ่มขึ้น

จากการสำรวจและประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งสอบถามถึงระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจในภาพรวมและในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทงาน แผนกที่รับบริการ และสาขาที่รับบริการ โดยการสำรวจประจำปี 2565 ระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม – 12 กันยายน 2565 ผ่าน Web (Web-based survey) ด้วยการสแกน QR Code และผ่านแบบสอบถาม (Paper-base survey) พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 900 คน ประกอบด้วยผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน งานผู้ป่วยใน จำนวน 400 คน และงานเยี่ยมบ้าน จำนวน 100 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.44 ร้อยละ 44.44 และ ร้อยละ 11.12 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม (ปี 2562-2565) พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจต่องานบริการของโรงพยาบาลที่ระดับคะแนน 4.27 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของคะแนนทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจย้อนหลัง พบว่า ในปี 2564 โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” เช่นเดียวกับปี 2562 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ที่อยู่ในระดับ “ความพึงพอใจมาก” เท่านั้น และเมื่อพิจารณาตามประเภทงาน พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน คือ 4.31 หรือคิดเป็น ร้อยละ 86.16 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับงานเยี่ยมบ้านมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 หรือคิดเป็น ร้อยละ 84.12 ของคะแนนทั้งหมดตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (3) ด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในมีช่องว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก

(Gap = -0.23 และ -0.18 ตามลำดับ) โดยเฉพาะเรื่องที่จอตลอดสำหรับผู้ป่วยและญาติที่ไม่เพียงพอ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้านมีช่องว่างความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นเดียวกัน (Gap = -0.20) โดยเฉพาะเกี่ยวกับการใช้เครื่องฟอกออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะ

เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2565 กับปี 2564 พบว่า ในส่วนของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และงานเยี่ยมบ้าน มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2565 สูงกว่าปี 2564 ในทุก ๆ ด้าน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.86 และ 2.18 ตามลำดับ แต่ในส่วนของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน จะมีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2565 ต่ำกว่าปี 2564 ในทุก ๆ ด้าน หรือลดลงร้อยละ 0.91 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว พบว่า ในปี 2565 มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 0.47

ทั้งนี้ ที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- จากการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ยังคงพบประเด็นในเรื่องความล่าช้าของขั้นตอนการให้บริการในส่วนเวชระเบียนอยู่ โรงพยาบาลฯ จึงควรมีกระบวนการภายในองค์กร (Internal Process) โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาปรับใช้อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ รวมถึงการมีระบบการแจ้งเตือนลำดับคิว และการส่งต่อผู้รับบริการไปยังแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อลดปัญหาความแออัดในบางบริเวณของโรงพยาบาล ลดปัญหาการแทรกคิว และลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงาน อีกทั้งควรมีการพัฒนาและต่อยอด Mobile Application เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ นอกจากนี้ยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่โรงพยาบาลฯ ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการผลิตสื่อเพื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ตลอดจนลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้การติดต่อประสานงานต่าง ๆ มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการทบทวนและบริหารจัดการระบบการบริการในขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วยในจุดเวชระเบียนที่ทำให้เกิดความล่าช้า นอกเหนือจากการส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาปรับใช้ในกระบวนการ โดยควรมีการเพิ่มการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อที่จะส่งต่อผู้ป่วยให้เข้ารับบริการได้ตรงตามแผนกและรวดเร็วต่อไป
- โรงพยาบาลฯ ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีทั้งหมดภายในองค์กร อาทิ ข้อมูลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว และโรงพยาบาลสาขา ข้อมูลผู้เข้ารับบริการ ข้อมูลเครือข่ายพันธมิตร รวมถึงข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจ ในการดำเนินงาน หรือช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาการบริการของบุคลากรภายในโรงพยาบาลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลได้รับการอบรมหรือส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการดูแลผู้รับบริการอย่างครบวงจร การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลได้อย่างเต็มที่ มีการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกันซึ่งจะเป็นการช่วยในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน รวมถึงมีการจัดประชุมกับบุคลากรเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุมของหัวหน้าสายงาน นอกจากนี้ควรมีการสนับสนุนสวัสดิการที่เหมาะสม มีมาตรการในการเสริมสร้างแรงจูงใจ เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจ แก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ดี มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรได้มีความตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีทัศนคติในการบริการที่ดี ร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต
- ควรมีการจัดอบรมศึกษาดูงานในโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ และพัฒนาต่อยอด ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่าให้กับโรงพยาบาล บุคลากรภายในโรงพยาบาล ตลอดจนผู้เข้ารับบริการได้ต่อไปในอนาคต

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ที่จอดรถเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความสำคัญ และต้องมีการจัดการให้เพียงพอเพื่อรองรับต่อปริมาณผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลมากที่สุดเท่าที่สามารถจัดหาได้ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกประเภท ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการจัดสรรสัดส่วนของที่จอดรถและกำหนดตำแหน่งที่จอดรถของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยการจัดเตรียมที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในโรงพยาบาล และภายนอกพื้นที่โรงพยาบาล โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถและจัดสรรที่จอดรถรองรับกลุ่มบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการเป็นหลักให้อยู่ภายในพื้นที่โรงพยาบาล สำหรับบุคคลภายในควรให้ความสำคัญกับที่จอดรถตำแหน่งผู้บริหารและแพทย์ ที่จอดรถฉุกเฉิน โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถที่อำนวยความสะดวกมากที่สุด
- ควรมีการจัดชุดปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และมีการกำหนดจุดการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ อาทิ จุดทางเข้าออกที่จอดรถ ประจำชั้น และเดินตรวจการณ์พื้นที่ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดวางตำแหน่งที่จอดรถของกลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวนปริมาณที่จอดรถ และเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมที่จอดรถ
- พิจารณานำระบบเทคโนโลยีในการจัดการที่จอดรถเข้ามาใช้ อาทิ ระบบบริหารลานจอดรถ (Parking Management System) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องในการจัดชุดปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล สำหรับโรงพยาบาลสาขาที่มีพื้นที่จำกัด อาจพิจารณานำระบบอาคารจอดรถอัจฉริยะ (Mechanical Parking) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- โรงพยาบาลควรมีบริการรถรับ-ส่งระหว่างที่จอดรถและอาคารโรงพยาบาล เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เนื่องจากที่จอดรถอยู่ไกลและมีจำนวนที่จำกัด ทั้งนี้ควรมีการกำหนดรอบของการให้บริการที่ชัดเจน

อาทิ มีการให้บริการรถรับ-ส่งในวันจันทร์-วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) โดยจัดรอบของการให้บริการออกเป็น 3 รอบ คือ รอบที่ 1 เวลา 06.00 - 08.00 น. รอบที่ 2 เวลา 10.00 - 14.30 น. และรอบที่ 3 เวลา 15.00 - 18.00 น. โดยรถจะออกทุก 5 - 10 นาที หรือเต็มแล้วออก¹ เป็นต้น

- ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้ารับบริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน เนื่องจากกลุ่มผู้รับบริการดังกล่าวต้องใช้เวลาและสถานที่อยู่กับโรงพยาบาลเป็นหลัก ดังนั้น จึงควรต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ มาสนับสนุนกลุ่มคนเหล่านี้อย่างเพียงพอ และมีคุณภาพ อาทิ สัญญาณ Internet wifi และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องผู้ป่วย เป็นต้น

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา

- โรงพยาบาลควรมีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมที่สร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรในเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหล่อหลอมให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีมุมมองความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) เพื่อสามารถส่งมอบบริการที่ดี มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ (Customer Value Proposition)
- โรงพยาบาลควรมีการบริหารจัดการส่วนประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสม เนื่องจากส่วนนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการ (First Impression) โดยจะเป็นส่วนแรกๆ ที่ผู้รับบริการจะติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ ก่อนจะส่งต่อไปยังแผนกอื่น ๆ ของโรงพยาบาล ส่วนประชาสัมพันธ์จึงเป็นศูนย์กลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต้องคอยปรับปรุงให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีอยู่เสมอ
- ควรมีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of Customer) เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่เสียไป (Cost) กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (Benefit)

¹ อ้างอิงจากบริการรถรับ-ส่ง พื้นที่จอดรถโรงพยาบาลรามาริบัติ



BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

บทที่ 1

บทนำ



1. บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 ไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
2. เพื่อให้โรงพยาบาลได้เห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 กับปี 2564 สำหรับนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ
3. เพื่อให้โรงพยาบาลได้นำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

1.2 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ผู้รับบริการสามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลโดยตรง
2. โรงพยาบาลบ้านแพ้วสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากล
3. ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลบ้านแพ้วรับทราบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมากยิ่งขึ้น





BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

บทที่ 2

ข้อมูลทั่วไป
เกี่ยวกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว



2. ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เป็นโรงพยาบาลของรัฐแห่งแรกที่เป็นองค์การมหาชน ตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 โดยมีจุดมุ่งหมายสูงสุดในการปฏิรูปโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งเป็นการเดินทางไปสู่

- การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแล
- การตอบสนองความต้องการของชุมชน
- ความเสมอภาคของการกระจายบริการ
- การยกระดับคุณภาพบริการโดยมิได้มุ่งแสวงหากำไร
- ประสิทธิภาพในการกระจายและใช้ทรัพยากรของระบบบริการสุขภาพระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ

วิสัยทัศน์ (ปี 2563-2565)

เป็นโรงพยาบาลมาตรฐานสากลระดับนานาชาติ “INTERNATIONAL STANDARD HOSPITAL”

พันธกิจ

1. สร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ
2. ให้การรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ครอบคลุมมิติสุขภาพแบบองค์รวม
3. พัฒนาสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ
4. เป็นแหล่งฝึกฝนและเรียนรู้แก่องค์กร สถาบันต่างๆ

ค่านิยมองค์กร

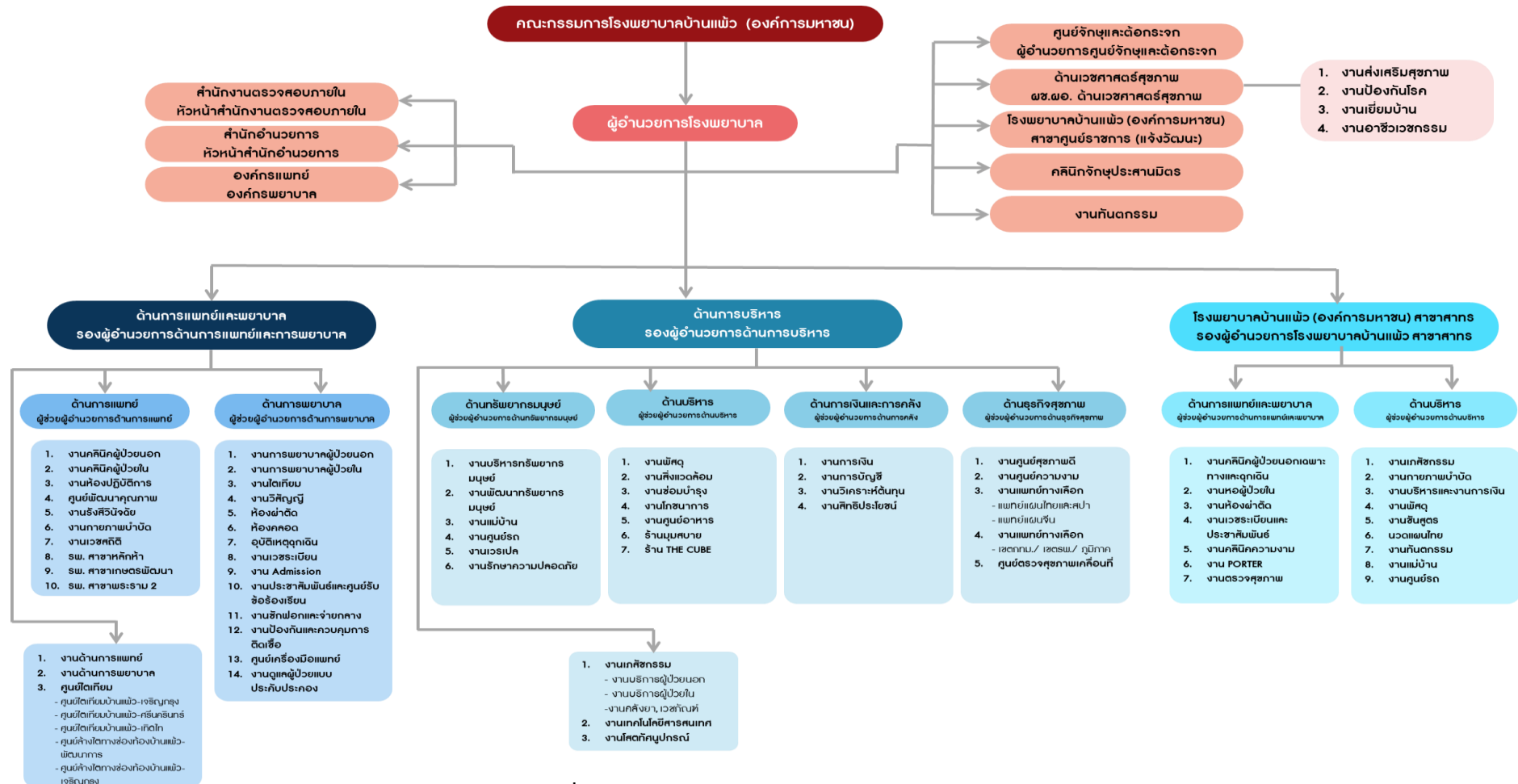
3S : Save, Safety, Service mind

แผนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)



รูปที่ 2-1 แผนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

โครงสร้างองค์กร



รูปที่ 2-2 โครงสร้างองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การให้บริการ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ทั้งผู้ป่วยภายในและภายนอกตลอด 24 ชม. ไม่เว้นวันหยุด ให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านอายุรกรรม
- ด้านทันตกรรม
- ด้านอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
- ด้านศัลยกรรม
- ด้านจักษุ
- ด้านหู-คอ-จมูก
- ด้านสูติ-นรีเวชกรรม
- ด้านกุมารเวชกรรม / ศูนย์พัฒนาการและการเรียนรู้
- ด้านรังสีวิทยา
- ด้านศัลยกรรมกระดูกและข้อ
- ด้านชันสูตรโรค

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ให้บริการลักษณะใกล้บ้านใกล้ใจแก่ชุมชน โดยจัดตั้งสาขาการให้บริการ และศูนย์สุขภาพชุมชนในชุมชนต่าง ๆ (Primary Care Unit) อีก 3 แห่ง ได้แก่

- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2
- โรงพยาบาลบ้านแพ้วสาขาเกษตรพัฒนา
- ศูนย์สุขภาพชุมชนหลักห้า

โดยเน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน และเกิดประโยชน์สูงสุด

- ตรวจรักษาโรคทั่วไป ให้บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด
- อุบัติเหตุฉุกเฉิน ให้บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด
- บริการผ่าตัดฉุกเฉิน ให้บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด

คลินิกพิเศษเฉพาะทาง

- คลินิกกุมารเวชกรรม ให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น.
- คลินิกศัลยกรรมกระดูก ให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น.
- คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม ให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น.
- คลินิกจักษุ ให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น. และวันเสาร์ เวลา 9.00-12.00 น.
- คลินิกเบาหวาน ให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น.
- คลินิกรักษาโรคมะเร็ง ให้บริการวันจันทร์และพฤหัสบดี เวลา 13.00-16.00 น.
- คลินิกทันตกรรม ให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น. และวันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 8.00-12.00 น.
- คลินิกกายภาพบำบัด ให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น. และวันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 8.00-12.00 น.



BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน (Methodology)



3. กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน (Methodology)

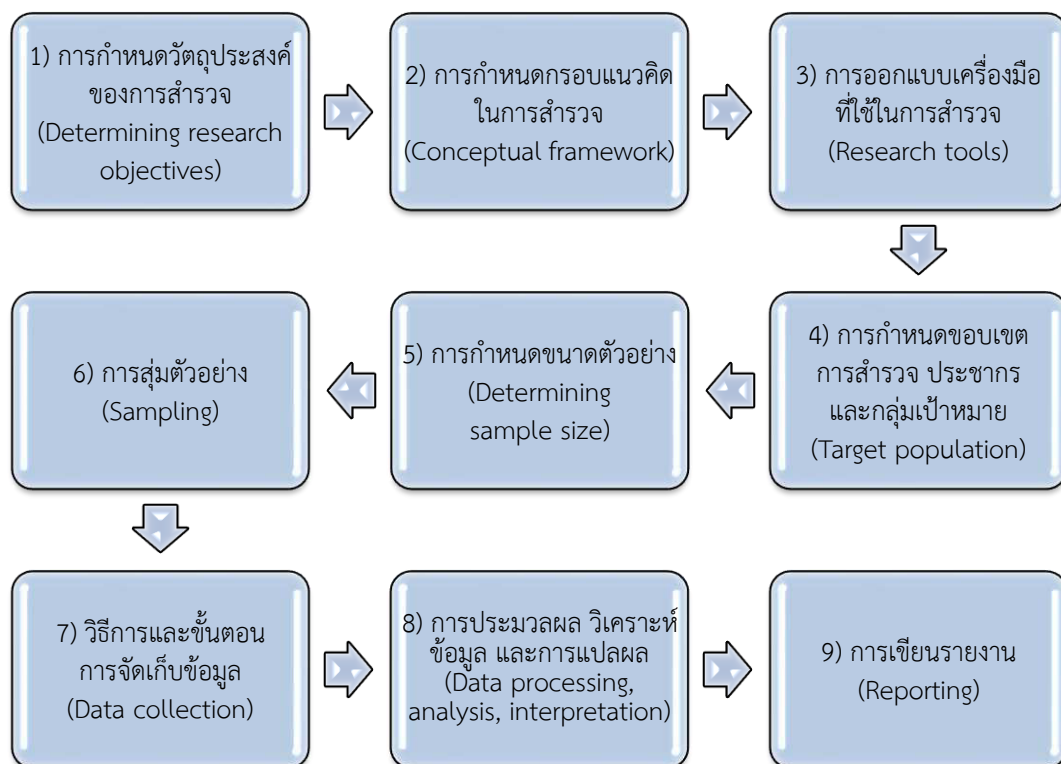
3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565 ในครั้งนี้ใช้ทฤษฎีและแนวคิด ได้แก่

1. แนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ
 2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model
- โดยมีรายละเอียดของแต่ละแนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ

การสำรวจครั้งนี้ ใช้แนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจข้อมูล/แบบสอบถามในการสัมภาษณ์กับผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งทั้งหมดประกอบด้วย 9 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ (รูปที่ 3-1)



รูปที่ 3-1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางการศึกษา

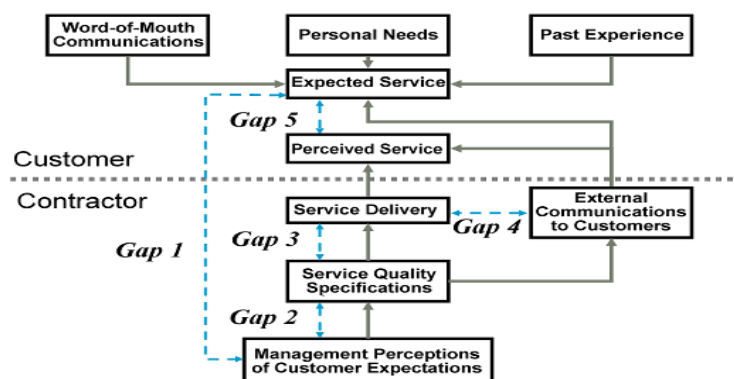
2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model¹

เป็นแนวคิดเบื้องต้นในการวัดคุณภาพการบริการ และการวัดผลต่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง โดยตัวแปรสำคัญของลูกค้าในตัวแบบ SERVQUAL คือความคาดหวังต่อการบริการ (expectations) ซึ่งจัดเป็นทัศนคติรูปแบบหนึ่ง โดยเป็นความเชื่อที่คิดว่าผลิตภัณฑ์/บริการ (ที่มีส่วนประกอบตามที่ผู้ให้บริการ/ผู้ผลิต ระบุหรือประกาศไว้) จะสามารถส่งมอบผลผลิต/หรือมีคุณสมบัติทำงานได้ตามที่ระบุ ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีมาก่อน จากด้านความรู้ - ความเข้าใจและการสัมผัสโดยตรง แสดงได้ดังรูปที่ 3-2

แต่เนื่องจาก “ระดับความคาดหวังก่อนซื้อ/ใช้” เป็นความนึกคิดและรู้สึกที่เกิดจากการนึกคิด แต่ระดับความพึงพอใจหลังซื้อ/ใช้เป็นประสบการณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากประสาทสัมผัสและความคิดผสมกัน จึงทำให้เกิดช่องว่างสำคัญ 5 จุด ได้แก่

- จุดที่ 1 (Gap 1) แสดงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ให้บริการ
- จุดที่ 2 (Gap 2) แสดงความแตกต่างระหว่างการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ให้บริการกับกรอบความคิดเกี่ยวกับบริการเป็นคุณภาพ/ลักษณะของบริการที่ดีที่ควรได้รับ
- จุดที่ 3 (Gap 3) แสดงความแตกต่างระหว่างกรอบความคิดเกี่ยวกับบริการเป็นคุณภาพ/ลักษณะของบริการที่ดีที่ควรได้รับกับจุดบริการ (ก่อน-ระหว่าง-หลังให้บริการ)
- จุดที่ 4 (Gap 4) แสดงความแตกต่างระหว่างจุดบริการ (ก่อน-ระหว่าง-หลังให้บริการ) กับการสื่อสารกับลูกค้า
- จุดที่ 5 (Gap 5) แสดงความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ตรงจากการรับบริการกับความคาดหวังต่อการบริการ

ทั้งนี้ความแตกต่างที่สำคัญที่สุดซึ่งจะใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ คือ จุดที่ 5 (Gap 5)



รูปที่ 3-2 ตัวแบบ SERVQUAL หรือ Customer Expectation Model²

¹ อ้างอิงจาก Parasuraman, et al., 1985, 88, 93

² ปรับจาก SERVQUAL Model ของ Berry, Parasuraman and Zeithaml (1993)

3.2 ระเบียบวิธีสำรวจ

- การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ใช้การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ (ผู้ป่วย ครอบครัวญาติ และผู้ดูแลผู้ป่วย) ของโรงพยาบาลที่ใช้บริการในปี 2565 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) บางส่วนจากคำถามปลายเปิด เพื่อนำมาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลไปสู่ SMART Hospital SMART Service

3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและจำนวนตัวอย่าง

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและญาติหรือผู้ใกล้ชิด/ผู้ดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2565 ประชากร ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน
- ผู้ป่วยนอก 8 แผนก ได้แก่

ผู้ป่วยนอก* 8 แผนก	ผู้ป่วยนอก - ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก อายุรกรรม จักษุ และศูนย์สุขภาพดี (Checkup) ผู้ป่วยนอก Premium - ศัลยกรรม อายุรกรรม และคลินิกโรคหัวใจ
-----------------------	---

หมายเหตุ: *เลือกหน่วยงานผู้ป่วยนอก 8 แผนก ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

- ผู้ป่วยใน 5 แผนก ได้แก่

ผู้ป่วยใน* 5 แผนก	- อายุรกรรมหญิง พิเศษ 3B พิเศษ 4B พิเศษ 6 และพิเศษ 8
----------------------	--

หมายเหตุ: *เลือกหน่วยงานผู้ป่วยใน 5 แผนก ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

- งานเยี่ยมบ้าน 1 แห่ง ได้แก่ รพ. บ้านแพ้ว
- ไม่นับรวมสาขาของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาสาทร และสาขาศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ) รวมทั้งโรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว
- จากฐานข้อมูลผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2564 นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการคำนวณประชากรและขนาดตัวอย่าง แสดงได้ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 ประชากรและจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2565 ของทาโร ยามาเน่
 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

งานบริการ	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ระดับความคลาดเคลื่อน (e)
งานผู้ป่วยนอก	252,402	420	ร้อยละ 5
งานผู้ป่วยใน	7,258	400	ร้อยละ 5
งานเยี่ยมบ้าน	144	100	ร้อยละ 10
รวม	259,804	900	

โดยรายละเอียดประชากรผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีดังนี้

ตารางที่ 3-2 สถิติผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2564 (ประชากรในการสำรวจครั้งนี้)

ลำดับ	ผู้ป่วยนอก	หน่วยงาน*	สถิติผู้ป่วย 2564 (คน)				
			รพ.บ้านแพ้ว	รพ.บ้านแพ้ว 2	รพ.เกษตรพัฒนา	หลักห้า	รวม
1	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	2,614	-	-	-	2,614
2	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	14,519	-	-	-	14,519
3	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	134,876	17,689	12,336	17,412	182,313
4	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกจักษุ	30,580	-	-	-	30,580
5	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	8,650	-	-	-	8,650
1	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	1,110	-	-	-	1,110
2	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	9,096	-	-	-	9,096
3	ผป.Premium	คลินิกโรคหัวใจ	3,520	-	-	-	3,520
รวม			204,965	17,689	12,336	17,412	252,402

หมายเหตุ: *หน่วยงานที่มีสถิติผู้ป่วยสูงสุด 5 อันดับแรก โดยไม่นับรวม ผู้ป่วยนอกอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ลำดับ	ผู้ป่วยใน	หน่วยงาน*	สถิติผู้ป่วย ปี 2564 (คน) รพ. บ้านแพ้ว
1	ผป.ใน	ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	1,537
2	ผป.ใน	ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	1,458
3	ผป.ใน	ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	1,326
4	หน่วยงานพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 6	1,565
5	หน่วยงานพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 8	1,372
รวม			7,258

หมายเหตุ: *หน่วยงานที่มีสถิติผู้ป่วยสูงสุด 5 อันดับแรก โดยไม่นับรวม 5 หน่วยงาน ได้แก่ ผู้ป่วยในสูติ นรีเวช, ผู้ป่วยในพิเศษ 3A, ผู้ป่วยในพิเศษ 4A, ผู้ป่วยในศัลยกรรมกระดูก, ผู้ป่วยใน ICU2 ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

งานเยี่ยมบ้าน	รพ.บ้านแพ้ว	รวม
สถิติผู้ป่วย ปี 2564 (คน)	144	144

ตารางที่ 3-3 จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2565

ลำดับ	ผู้ป่วยนอก	หน่วยงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)				
			รพ.บ้านแพ้ว	รพ.บ้านแพ้ว2	รพ.เกษตรพัฒนา	หลักห้า	รวม
1	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	4	-	-	-	4
2	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	23	-	-	-	23
3	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	214	29	19	27	289
4	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกจักษุ	48	-	-	-	48
5	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	14	-	-	-	14
1	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	2	-	-	-	2
2	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	14	-	-	-	14
3	ผป.Premium	คลินิกโรคหัวใจ	6	-	-	-	6
รวม			325	29	19	27	400

ลำดับ	ประเภทผู้ป่วยใน	หน่วยงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ผู้ป่วยสามัญ	ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	85
2	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	80
3	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	73
4	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 6	86
5	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 8	76
รวม			400

ลำดับ	งานเยี่ยมบ้าน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ผู้ป่วยประคับประคอง	50
2	ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	50
จำนวนตัวอย่าง (คน)		100

3.4 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยนอก)
2. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยใน)
3. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานเยี่ยมบ้าน)

ทั้งนี้ รายละเอียดของแบบสอบถาม แสดงอยู่ในภาคผนวก ค ภาคผนวก ง และภาคผนวก จ

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ในการทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถามสามารถพิจารณาได้ 2 ส่วน ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสำรวจฯ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC)
2. การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสำรวจฯ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสำรวจฯ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสำรวจฯ พิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC) โดยใช้แบบตรวจสอบเพื่อทดสอบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันหรือไม่ (IOC : Index Objective Congruence) โดยมีผู้เชี่ยวชาญของบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ให้ความเห็น 4 ท่าน ได้แก่

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. นางสาวบงกช นุตพงษ์ | ตำแหน่ง : ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส |
| 2. นายวรพัฒน์ เมฆสุวรรณค์ | ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ |
| 3. นางสาวมัลลิกา ตราชู | ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ |
| 4. นายประชาธิปไตย บุญอึ้ง | ตำแหน่ง : รองผู้จัดการส่วน |

คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC)

$$\text{สูตรคำนวณ IOC} = \frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}} = \frac{\sum R}{N}$$

ค่า IOC	แปลผล
1	ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับประเด็นคำถาม
-1	ผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับประเด็นคำถาม
0	ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจกับประเด็นคำถาม

สรุปผลที่ได้ หรือ ดัชนีความเห็นสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญของทั้ง 4 แบบสอบถาม มีค่า > 0.5 ในทุกประเด็น ถือว่าข้อคำถามทั้งหมดมีความตรงเชิงเนื้อหา สามารถนำไปใช้ในการสำรวจฯ ครั้งนี้ได้

2. การทดสอบน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสำรวจฯ

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสำรวจฯ จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม โดยเก็บแบบสอบถามงานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน เฉพาะในส่วนของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยไม่เก็บในส่วนของโรงพยาบาลสาขา แบบสอบถามละ 30 ตัวอย่าง จำนวน 3 แบบสอบถาม รวมทั้งหมด 90 ตัวอย่าง ทั้งนี้ โดยกำหนดให้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบแบบสำรวจฯ ไม่ควรต่ำกว่า 25 หน่วย³ เพื่อนำมาหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยการทดสอบดัชนีวัดความเที่ยงของครอนบาช (Cronbach's alpha) ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

งานบริการ	จำนวนตัวอย่างสำหรับทดสอบแบบสอบถาม (คน)
ผู้ป่วยนอก	30
ผู้ป่วยใน	30
งานเยี่ยมบ้าน	30
รวม	90

เมื่อนำแบบสำรวจฯ ฉบับร่างมาทดสอบคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ๆ ละ 30 ราย สามารถสรุปผลที่ได้ ดังนี้

แบบสอบถามผู้ป่วยนอก มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าเท่ากับ 0.891

แบบสอบถามผู้ป่วยใน มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าเท่ากับ 0.776

แบบสอบถามงานเยี่ยมบ้าน มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าเท่ากับ 0.778

ซึ่งทั้ง 3 แบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มากกว่า 0.700 หรือสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามฯ ทั้ง 3 ฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ

3.5 วิธีการสำรวจ

จากการสำรวจและประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยจำแนกระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจในภาพรวมและในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทงาน แผนกที่รับบริการ และสาขาที่รับบริการ โดยการสำรวจประจำปี 2565 ระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม - 12 กันยายน 2565 ผ่าน Web (Web-based survey) ด้วยการสแกน QR Code และผ่านแบบสอบถาม (Paper-based survey)

³ อ้างอิงจากกัลยา วานิชย์บัญชา, 2548



BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

บทที่ 4

ผลการสำรวจ



4. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี พ.ศ.2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ทำให้โรงพยาบาลสามารถเห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 กับปี 2564 เพื่อนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ ตลอดจนนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับการเพิ่มขึ้น

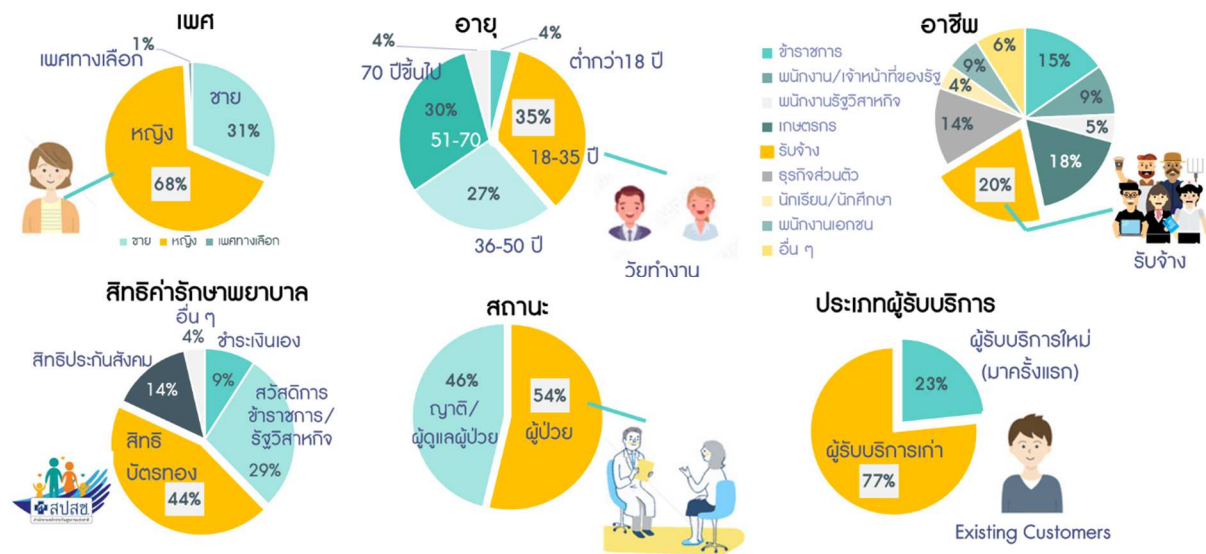
จากการสำรวจและประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งสอบถามถึงระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจในภาพรวมและในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทยานุเคราะห์ แผนกที่รับบริการ และสาขาที่รับบริการ โดยการสำรวจประจำปี 2565 ระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม – 12 กันยายน 2565 ผ่าน Web (Web-based survey) ด้วยการสแกน QR Code และผ่านแบบสอบถาม (Paper-base survey) สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี พ.ศ.2565 ได้ดังนี้

ผลการสำรวจฯ ประกอบด้วย 6 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม
- 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตาม ประเภทยานุเคราะห์ แผนก และสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)
- 4.4 ผลเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2565 กับปี 2564
- 4.5 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว
- 4.6 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

รายละเอียดมีดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการประจำปี 2565 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 900 คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน งานผู้ป่วยใน จำนวน 400 คน และงานเยี่ยมบ้าน จำนวน 100 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.44 ร้อยละ 44.44 และ ร้อยละ 11.12 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 611 คน คิดเป็นร้อยละ 67.89 เพศชาย 282 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 และเพศทางเลือก 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.78 และส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 18-35 ปี จำนวน 311 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.56 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 177 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.67 และเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 487 คน คิดเป็นร้อยละ 54.11 นอกจากนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากสิทธิบัตรทอง 30 บาท จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 44.22 โดยมีสถานะเป็นผู้ป่วยจำนวน 484 คน คิดเป็นร้อยละ 53.78 และเป็นผู้ใช้บริการเดิมที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 613 คน คิดเป็นร้อยละ 76.63 ดังแสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิค่ารักษาพยาบาล สถานะ และประเภทผู้รับบริการ

	งานผู้ป่วยนอก		งานผู้ป่วยใน		งานเยี่ยมบ้าน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ								
ชาย	132	33.00	119	29.75	31	31.00	282	31.33
หญิง	267	66.75	281	70.25	63	63.00	611	67.89
เพศทางเลือก	1	0.25	0	0.00	6	6.00	7	0.78
อายุ								
ต่ำกว่า 18 ปี	5	1.25	15	3.75	16	16.00	36	4.00
18-35 ปี	142	35.50	161	40.25	8	8.00	311	34.56
36-50 ปี	118	29.50	92	23.00	33	33.00	243	27.00
51-70 ปี	121	30.25	118	29.50	32	32.00	271	30.11
70 ปีขึ้นไป	14	3.50	14	3.50	11	11.00	39	4.33
ระดับการศึกษาสูงสุด								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	186	46.50	232	58.00	69	69.00	487	54.11
ปริญญาตรี	167	41.75	132	33.00	24	24.00	323	35.89
สูงกว่าปริญญาตรี	34	8.50	12	3.00	2	2.00	48	5.33
ไม่ได้เรียน	13	3.25	24	6.00	5	5.00	42	4.67
อาชีพ								
ข้าราชการ	74	18.50	59	14.75	5	5.00	138	15.33
พนักงาน/เจ้าหน้าที่รัฐ	35	8.75	40	10.00	6	6.00	81	9.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	6.75	15	3.75	2	2.00	44	4.89
เกษตรกร	56	14.00	70	17.50	31	31.00	157	17.44
รับจ้าง	62	15.50	103	25.75	12	12.00	177	19.67
ธุรกิจส่วนตัว	61	15.25	58	14.50	8	8.00	127	14.11
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.00	14	3.50	17	17.00	39	4.33
พนักงานเอกชน	36	9.00	16	4.00	4	4.00	56	6.22
อื่นๆ	41	10.25	25	6.25	15	15.00	81	9.00
สิทธิค่ารักษาพยาบาล								
ชำระเงินเอง	41	10.25	40	10.00	1	1.00	82	9.11
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	135	33.75	111	27.75	11	11.00	257	28.56
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	136	34.00	195	48.75	67	67.00	398	44.22
สิทธิประกันสังคม	81	20.25	41	10.25	8	8.00	130	14.44
อื่นๆ	7	1.75	13	3.25	13	13.00	33	3.67
สถานะ								
ผู้ป่วย	272	68.00	190	47.50	22	22.00	484	53.78
ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย	128	32.00	210	52.50	78	78.00	416	46.22
รวม	400	100	400	100	100	100	900	100

	งานผู้ป่วยนอก		งานผู้ป่วยใน		งานเยี่ยมบ้าน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ								
ผู้รับบริการใหม่	54	13.50	133	33.25	-	-	187	23.38
ผู้รับบริการเก่า	346	86.50	267	66.75	-	-	613	76.63
รวม	400	100	400	100	0	0	800	100

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยใช้หลักเกณฑ์ Likert Scale สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

ความหมาย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ระดับคะแนน	1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.00
ร้อยละคะแนน	20.00-36.00%	36.01-52.00%	52.01-68.00%	68.01-84.00%	84.01-100.00%

ภาพรวมของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.27
(85.48%)

งานผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.31
(86.16%)

งานผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.31
(86.16%)

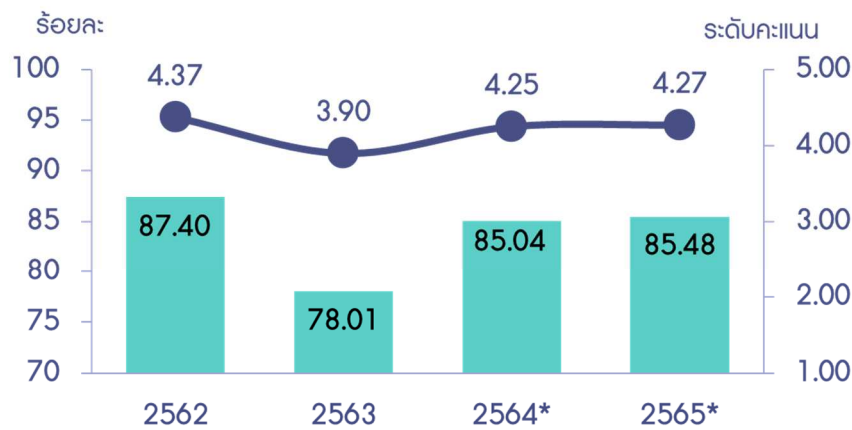
งานเยี่ยมบ้าน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.21
(84.12%)



หมายเหตุ: *ปี 2564 และ 2565 สำรวจโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

รูปที่ 4-2 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ภาพรวม (ปี 2562 - 2565)

ตารางที่ 4-2 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ปี	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล	เพิ่มขึ้น/ลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อน
2562	4.37	87.40	พึงพอใจมากที่สุด	-
2563	3.90	78.01	พึงพอใจมาก	⬇
2564*	4.25	85.04	พึงพอใจมากที่สุด	⬆
2565*	4.27	85.48	พึงพอใจมากที่สุด	⬆

หมายเหตุ: * ปี 2564 และ 2565 สำรวจโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม (ปี 2562-2565) พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจต่องานบริการของโรงพยาบาลที่ระดับคะแนน 4.27 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของคะแนนทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจย้อนหลัง พบว่า ในปี 2564 โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” เช่นเดียวกับปี 2562 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ที่อยู่ในระดับ “ความพึงพอใจมาก” เท่านั้น

ตารางที่ 4-3 เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

หน่วยงาน	งานผู้ป่วยนอก		งานผู้ป่วยใน		รวม	
	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
1) โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ	314	78.50	282	70.50	596	66.22
2) มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ	252	63.00	277	69.25	529	58.78
3) สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน	201	50.25	197	49.25	398	44.22
4) การให้บริการดี และรวดเร็ว	241	60.25	241	60.25	482	53.56
5) เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน	125	31.25	121	30.25	246	27.33
6) ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม	228	57.00	234	58.50	462	51.33
7) ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่	10	2.50	5	1.25	15	1.67
8) อื่นๆ	41	10.25	25	6.25	66	7.33

จากผลการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมเหตุผลของผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว คือ โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ และการให้บริการดี และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 66.22 ร้อยละ 58.78 ร้อยละ 53.56 ของคำตอบทั้งหมด ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 เหตุผลถือเป็นจุดเด่นในการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

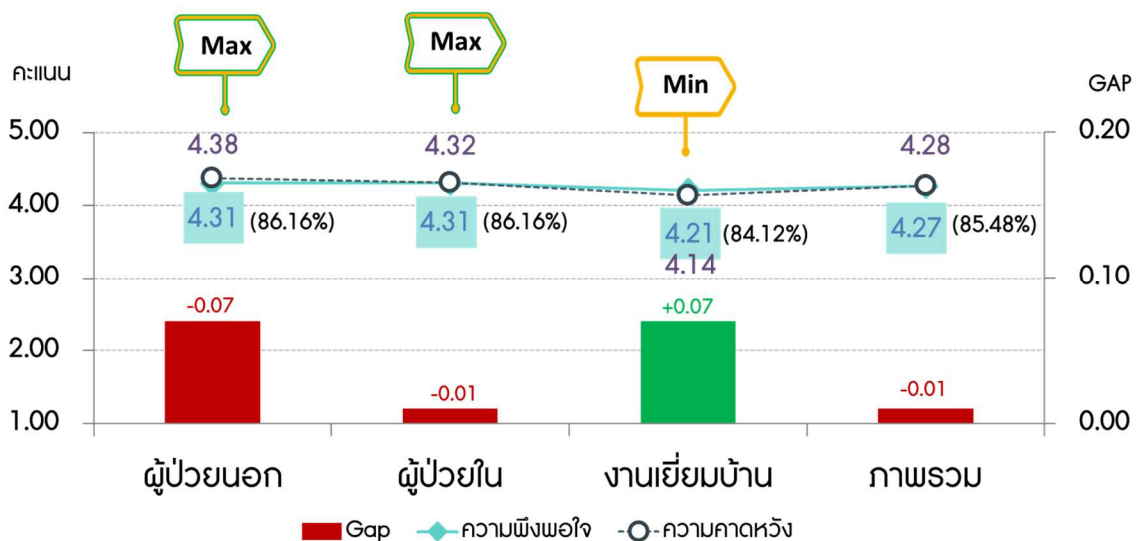
4.3 ผลการสำรวจจำแนกตามประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ

เนื้อหาประกอบด้วย 3 หัวข้อย่อย ได้แก่

- 1) ผลการสำรวจจำแนกตามประเภทงาน
- 2) ผลการสำรวจจำแนกตามประเภทงานและแผนก
- 3) ผลการสำรวจจำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

โดยรายละเอียด มีดังนี้

1) ผลการสำรวจจำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน)



รูปที่ 4-3 ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการ

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน) ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.27 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 85.48 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามประเภทงาน พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน คือ 4.31 หรือคิดเป็น ร้อยละ 86.16 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับงานเยี่ยมบ้านมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 หรือคิดเป็น ร้อยละ 84.12 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.01 โดยงานผู้ป่วยนอกมีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.07 คะแนน รองมาคือ

งานผู้ป่วยใน เท่ากับระดับคะแนน -0.01 แต่อย่างไรก็ดี พบว่า งานเยี่ยมบ้านมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ $+0.07$

ตารางที่ 4-4 ระดับคะแนนความคาดหวัง และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ความคาดหวัง	คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.38	87.54	คาดหวังมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.32	86.33	คาดหวังมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.14	82.80	คาดหวังมาก
รวม	4.28	85.55	คาดหวังมากที่สุด

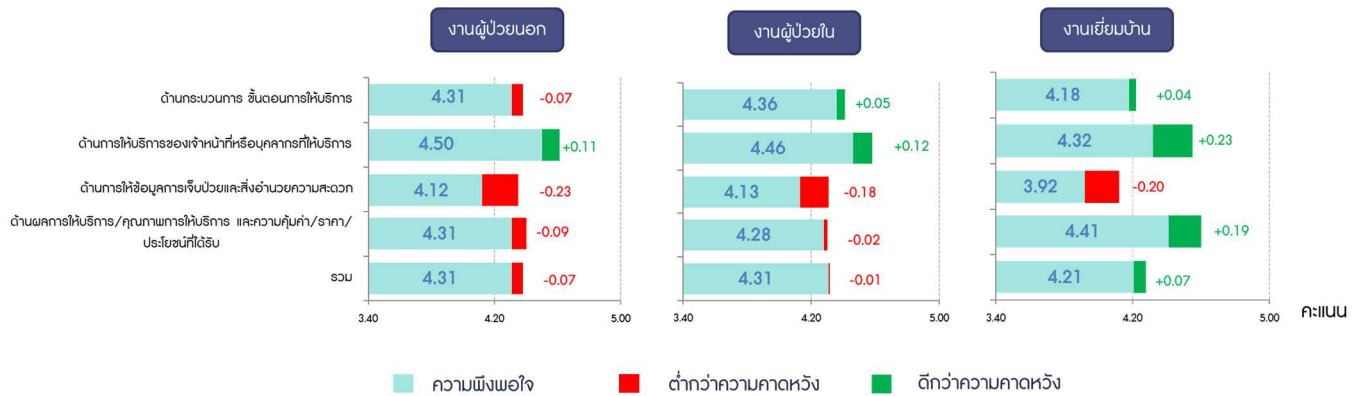
ตารางที่ 4-5 ระดับคะแนนความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.31	86.16	พึงพอใจมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.31	86.16	พึงพอใจมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.21	84.12	พึงพอใจมาก
รวม	4.27	85.48	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4-6 ระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.31	4.38	-0.07
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.31	4.32	-0.01
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.21	4.14	0.07
รวม	4.27	4.28	-0.01

โดยระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ จำแนกตาม 3 ประเภทงานบริการ มีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 4-4 ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังจำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน)

เมื่อพิจารณาประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (3) ด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในมีช่องว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก (Gap = -0.23 และ -0.18 ตามลำดับ) โดยเฉพาะเรื่องที่จอตลอดสำหรับผู้ป่วยและญาติที่ไม่เพียงพอ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้านมีช่องว่างความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นเดียวกัน (Gap = -0.20) โดยเฉพาะเกี่ยวกับการใช้เครื่องฟั่นออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะ รายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 4-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก)

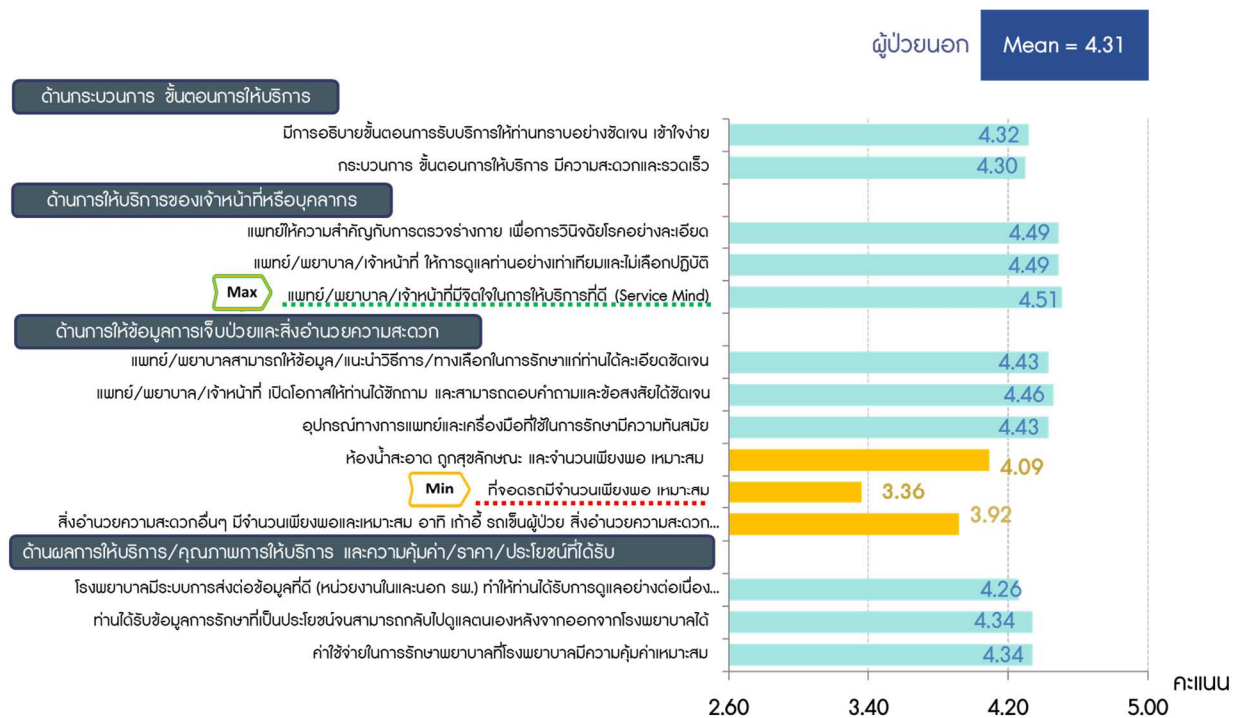
งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	4.38	-0.07
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.50	4.39	0.11
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	4.35	-0.23
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.31	4.40	-0.09
รวม	4.31	4.38	-0.07

ตารางที่ 4-8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	4.31	0.05
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.46	4.34	0.12
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	4.31	-0.18
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.28	4.30	-0.02
รวม	4.31	4.32	-0.01

ตารางที่ 4-9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน)

งานเยี่ยมบ้าน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	4.14	0.04
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.32	4.09	0.23
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	4.12	-0.20
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.41	4.21	0.19
รวม	4.21	4.14	0.07

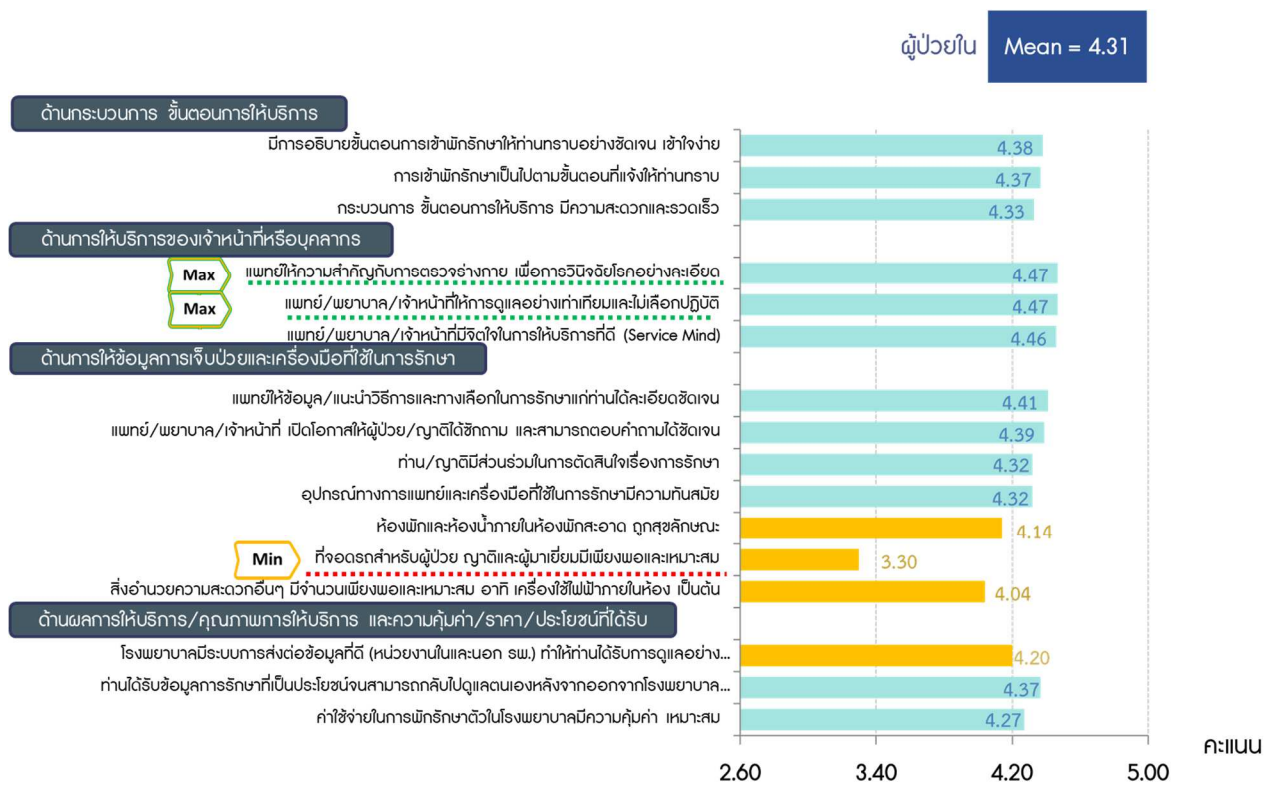


รูปที่ 4-5 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 4-10 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยนอก)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	400	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	400	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	400	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	400	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	400	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	400	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	400	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	400	4.09	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	400	3.36	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถขึ้น	400	3.92	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น			
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	400	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	400	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม	400	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	400	4.31	พึงพอใจมากที่สุด

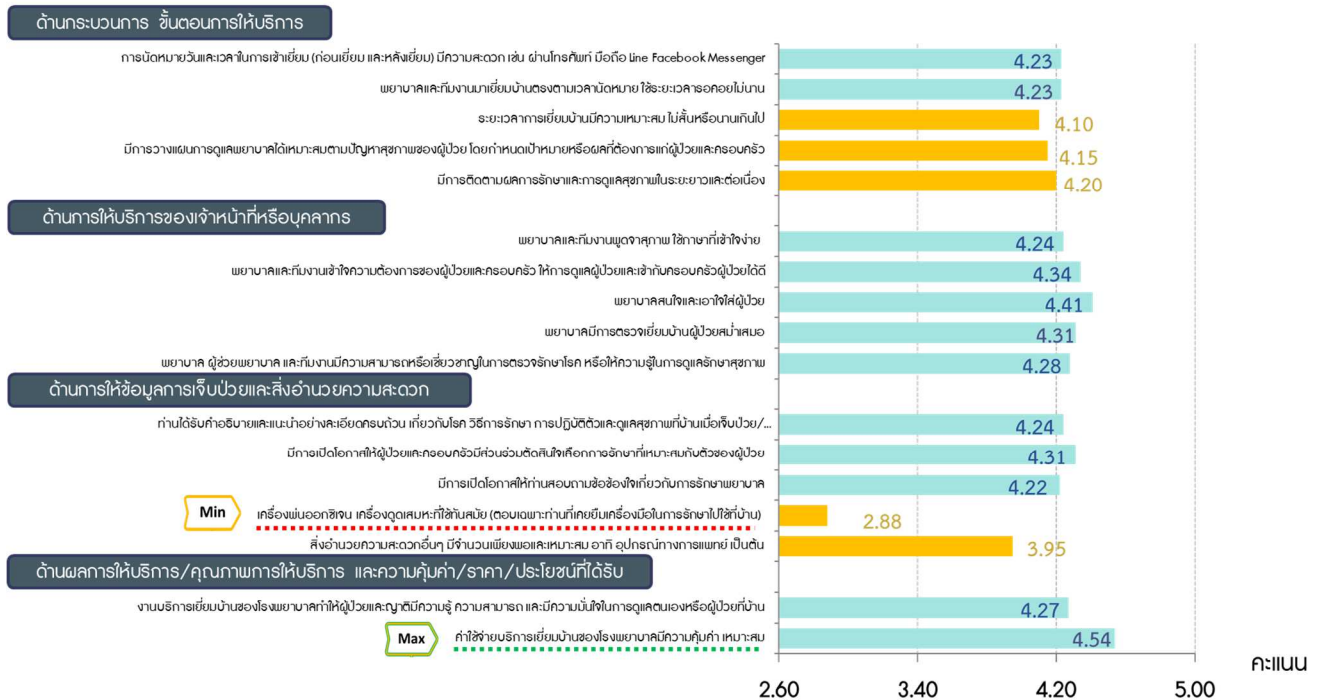


รูปที่ 4-6 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยใน

ตารางที่ 4-11 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยใน)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	400	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	400	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	400	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	400	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	400	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	400	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	400	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	400	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	400	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	400	4.14	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	400	3.30	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้อง เป็นต้น	400	4.04	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	400	4.20	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	400	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	400	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	400	4.31	พึงพอใจมากที่สุด

งานเยี่ยมบ้าน Mean = 4.21



รูปที่ 4-7 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานเยี่ยมบ้าน

ตารางที่ 4-12 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานเยี่ยมบ้าน)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์มือถือ Line Facebook Messenger เป็นต้น	100	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลารอคอยไม่นาน	100	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป	100	4.10	พึงพอใจมาก
มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย โดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว	100	4.15	พึงพอใจมาก
มีการติดตามผลการรักษาและการดูแลสุขภาพในระยะยาวและต่อเนื่อง	100	4.20	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	100	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี	100	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย	100	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ	100	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพ	100	4.28	พึงพอใจมากที่สุด

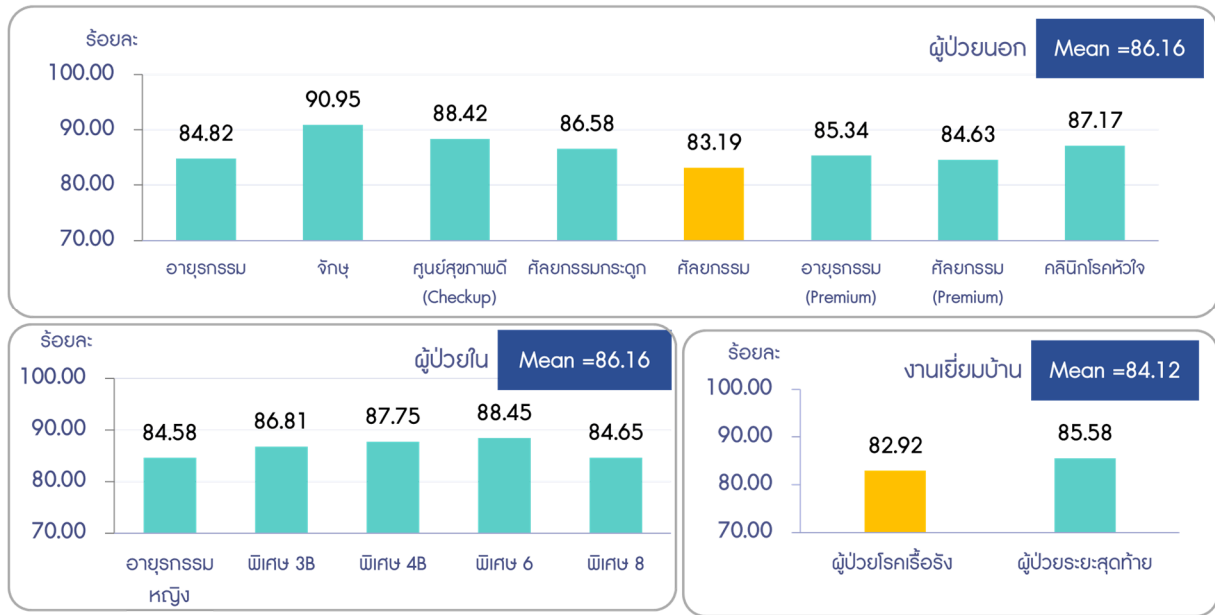
กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ป้องกันการเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม	100	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย	100	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	100	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
เครื่องฟั่นออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย (ตอบเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)	100	2.88	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น	100	3.95	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้านมากขึ้น	100	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	100	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	100	4.21	พึงพอใจมาก

2) ผลการสำรวจจำแนกตามประเภทงานและแผนก

เมื่อพิจารณาร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (เต็มร้อยละ 100.00 ของคะแนนทั้งหมด) ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก พบว่า มี 7 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม ผู้ป่วยนอกจักษุ ผู้ป่วยนอกศูนย์สุขภาพดี (Checkup) ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (Premium) ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม (Premium) และคลินิกโรคหัวใจ คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 84.82 ร้อยละ 90.95 ร้อยละ 88.42 ร้อยละ 86.58 ร้อยละ 85.34 ร้อยละ 84.63 และร้อยละ 87.17 ตามลำดับ ในขณะที่มี 1 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 83.19

สำหรับผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน พบว่า ทั้ง 5 แผนก มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง ผู้ป่วยในพิเศษ 3B ผู้ป่วยในพิเศษ 4B ผู้ป่วยในพิเศษ 6 และผู้ป่วยในพิเศษ 8 คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 84.58 , ร้อยละ 86.81 , ร้อยละ 87.75 , ร้อยละ 88.45 และร้อยละ 84.65 ตามลำดับ

สำหรับผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 85.58 ในขณะที่ งานที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 82.92



■ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ■ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 4-8 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน)

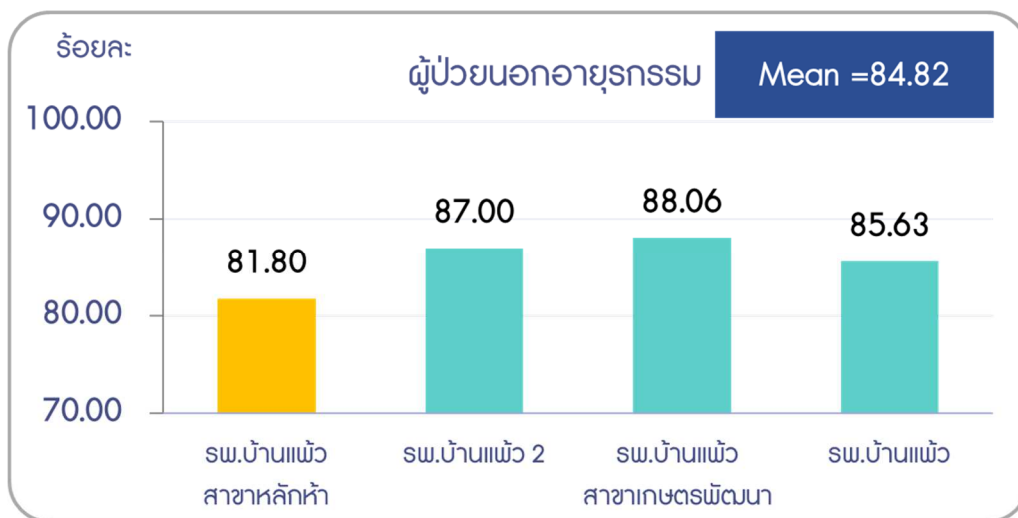
ตารางที่ 4-13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ และแผนกที่รับบริการ

ประเภทงานบริการ/ แผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.31	86.16	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	4.24	84.82	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกจักษุ	4.55	90.95	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	4.42	88.42	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	4.33	86.58	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	4.16	83.19	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (Premium)	4.27	85.34	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม (Premium)	4.23	84.63	พึงพอใจมากที่สุด
- คลินิกโรคหัวใจ	4.36	87.17	พึงพอใจมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.31	86.16	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในอายุรกรรมหู	4.23	84.58	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	4.34	86.81	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	4.39	87.75	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 6	4.42	88.45	พึงพอใจมากที่สุด

ประเภทงานบริการ/ แผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
- ผู้ป่วยในพิเศษ 8	4.23	84.65	พึงพอใจมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.21	84.12	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง	4.15	82.92	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง	4.28	85.58	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.27	85.48	พึงพอใจมากที่สุด

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดคะแนนเฉลี่ย และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล
จำแนกตามประเภทงานและแผนกที่รับบริการได้ที่ภาคผนวก ก

3) ผลการสำรวจจำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)



■ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ■ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 4-9 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

เมื่อพิจารณาร้อยละของคะแนนเฉลี่ย (เต็มร้อยละ 100.00 ของคะแนนทั้งหมด) ของผู้รับบริการ
แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก พบว่า มี 3 สาขาที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาล
บ้านแพ้ว 2 โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา และโรงพยาบาลบ้านแพ้ว คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 87.00 ร้อยละ 88.06 และร้อยละ 85.63 ตามลำดับ ในขณะที่ มี 1 สาขา
ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห่า คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 81.80

ตารางที่ 4-14 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล
ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห้า	4.09	81.80	พึงพอใจมาก
- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2	4.35	87.00	พึงพอใจมากที่สุด
- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา	4.40	88.06	พึงพอใจมากที่สุด
- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว	4.28	85.63	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.24	84.82	พึงพอใจมากที่สุด

4.4 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2565 กับปี 2564

การศึกษาผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2565 กับปี 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้โรงพยาบาลบ้านแพ้วได้ทราบถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในปีปัจจุบันเทียบกับปีที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการสะท้อนถึงผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4-15 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2565 กับปี 2564

กระบวนการ/ขั้นตอน	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ปี 2564 ¹	ปี 2565	เพิ่มขึ้น/ลดลง
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	4.31	เพิ่มขึ้น 
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.39	4.50	เพิ่มขึ้น 
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา	4.03	4.12	เพิ่มขึ้น 
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.21	4.31	เพิ่มขึ้น 
รวม	4.19	4.31	เพิ่มขึ้น 
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	4.36	ลดลง 
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.51	4.46	ลดลง 
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา	4.26	4.13	ลดลง 
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.31	4.28	ลดลง 

¹ อ้างอิงจากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564

กระบวนการ/ขั้นตอน	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ปี 2564 ¹	ปี 2565	เพิ่มขึ้น/ลดลง
รวม	4.35	4.31	ลดลง 
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.18	เพิ่มขึ้น 
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	4.32	เพิ่มขึ้น 
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.39	เพิ่มขึ้น 
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.13	4.41	เพิ่มขึ้น 
รวม	4.12	4.21	เพิ่มขึ้น 
รวม 1) + 2) + 3)	4.25	4.27	เพิ่มขึ้น 

จากผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2565 กับปี 2564 พบว่า ในส่วนของ ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และงานเยี่ยมบ้าน มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2565 สูงกว่าปี 2564 ในทุก ๆ ด้าน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.86 และ 2.18 ตามลำดับ แต่ในส่วนของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน จะมีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2565 ต่ำกว่าปี 2564 ในทุก ๆ ด้าน หรือลดลงร้อยละ 0.91 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว พบว่า ในปี 2565 มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 0.47

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการปรับปรุงและแก้ปัญหาที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ของปีที่ผ่านมาแล้ว พบว่าโรงพยาบาลมีการดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในปี 2565 นี้ ได้นำผลการปรับปรุงและแก้ไขดังกล่าวมาพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจในปัจจุบันว่าภายหลังจากที่โรงพยาบาลมีการปรับปรุงและแก้ไขแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จากประเด็นการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ทางโรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มีการนำเทคโนโลยีประเภท Self (Self register, self appointment and self payment) และ Que from home มาใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการมากยิ่งขึ้น มีการเปิด Premium clinic นอกเวลาราชการ (16.00-19.00 น.) และวันเสาร์-อาทิตย์ มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ การจ่ายยาให้กับผู้ป่วยเร็วขึ้น การเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเภสัชกรให้มีมากขึ้น และในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีการส่งยาไปยังบ้านของผู้ป่วย แทนการให้ผู้ป่วยมารับยาที่โรงพยาบาล เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบประเด็นในเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน ในการยื่นเอกสารเวชระเบียน และการให้ลำดับคิวผู้รับบริการของโรงพยาบาล ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมถึงการส่งต่อผู้ป่วยในของแต่ละแผนก ยังคงใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน และไม่มีการแจ้งต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการต้องคอยสอบถามเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ซึ่งทำให้เกิดค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 4-16 การปรับปรุงด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการสำรวจในปี 2565

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2564	ผลการสำรวจในปี 2565
1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาบริการ	มีการนำเทคโนโลยีประเภท Self (Self register, self appointment and self payment) และ Que from home มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ	พบประเด็นเพิ่มเติมในเรื่องการส่งต่อคิวผู้รับบริการ ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบถึงขั้นตอนใดแล้ว
2. ขยายระยะเวลาการให้บริการ	มีการเปิด Premium clinic ในช่วงเวลา 16.00-19.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์	ไม่พบประเด็นนี้
3. ปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการบริการให้รวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายยา	- มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในห้องจ่ายยาให้มีประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วมายิ่งขึ้น - มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเภสัชกรมากยิ่งขึ้น	พบประเด็นเพิ่มเติมเรื่องระยะเวลาขั้นตอนการยื่นเอกสารเวชระเบียน การให้ลำดับคิวกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมถึงการส่งต่อผู้ป่วยในของแต่ละแผนกยังคงใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน
4. การบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19	ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีการส่งยาไปยังบ้านของผู้ป่วยแทนการให้ผู้ป่วยมารับยาที่โรงพยาบาล	ไม่พบประเด็นนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากประเด็นการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ทางโรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มีการปรับปรุงในเรื่องการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรผ่านการประชุมกับหัวหน้าสายงาน และมีการบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ยังคงพบประเด็นในเรื่องการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ และการเพิ่มจำนวนบุคลากรอยู่ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เวรเปล และบุคลากรเยี่ยมบ้าน ที่ยังไม่มี ความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์

ตารางที่ 4-17 การปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และผลการสำรวจในปี 2565

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2564	ผลการสำรวจในปี 2565
1. ความเต็มใจของผู้ให้บริการ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาล	มีการกำกับกับหัวหน้างานในเรื่อง การพัฒนาการให้บริการ และการ พุดจากับผู้ป่วย	จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
2. เพิ่มจำนวนบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ เวรเปล บุคลากรเยี่ยมบ้าน	มีการจัดอัตรากำลังของบุคลากร ทางทางการแพทย์ให้มีความเพียงพอ และเหมาะสมต่อภาระงานที่ได้รับ มอบหมาย	จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากประเด็นการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทาง โรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มีการปรับปรุงในเรื่องการมีแผนลงทุนเครื่องมือแพทย์ให้ทันสมัย เพียงพอ และพร้อมต่อ การใช้งาน โดยได้มีการสำรวจปริมาณเก้าอี้ และที่นั่งสำหรับรอเข้ารับบริการให้เพิ่มมากขึ้น มีการติดตั้ง Internet wifi ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น มีการก่อสร้างอาคารจอดรถอีก 1 แห่ง โดยจะดำเนินการก่อสร้าง แล้วเสร็จในเดือนกันยายน 2565 ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถจอดรถเพิ่มได้อีก 300 คัน มีการเพิ่มความ หลากหลายของอาหาร ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประมูลร้านอาหารเพิ่มเติมที่อาคารโรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว โดย โรงอาหารเดิมมีการปรับปรุงเมนูอาหารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น มีการให้ความสำคัญต่อสุขภาวะของผู้เข้า รับบริการ มีการทำความสะอาดห้องน้ำ และหอผู้ป่วยในมากยิ่งขึ้น โดยมีแม่บ้านประจำห้องน้ำสาธารณะ มีการ ปรับปรุงระบบ call center ของโรงพยาบาลใหม่ให้สามารถรับโทรศัพท์ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการเพิ่ม ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น อาทิ การติด QR Code ในลิฟต์ทุกตัว เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสามารถ แสดงความคิดเห็นได้ในช่องทางดังกล่าว เป็นต้น

ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ยังคงพบประเด็นในเรื่องที่สิ่งไม่เพียงพอต่อการผู้รับบริการ ความไม่ครอบคลุมของสัญญาณ Internet wifi การปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ ที่จอดรถที่อยู่ไกลและมีจำนวนจำกัด ส่งผลให้ไม่ เพียงพอต่อผู้รับบริการ รวมถึงเรื่องการบริหารรถรับ-ส่งผู้รับบริการระหว่างที่จอดรถกับอาคารโรงพยาบาล

ตารางที่ 4-18 การปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการสำรวจในปี 2565

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2564	ผลการสำรวจในปี 2565
---------	----------------------	---------------------

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2564	ผลการสำรวจในปี 2565
1. ปรับปรุงเครื่องมือแพทย์ให้มีความทันสมัย	มีแผนการลงทุนเครื่องมือแพทย์ให้มีความทันสมัย เพียงพอ และพร้อมสำหรับการใช้งาน	ไม่พบประเด็นนี้
2. ปรับปรุงห้องตรวจโรค เพิ่มเก้าอี้ และปรับปรุงห้องพัก	มีการสำรวจปริมาณเก้าอี้ และที่นั่งสำหรับรอเข้ารับบริการให้เพิ่มมากขึ้น	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
3. เพิ่มบริการสัญญาณ Wi-Fi	มีการติดตั้ง Internet wifi ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
4. เพิ่มที่จอดรถ และรถรับส่งจากที่จอดรถมายังโรงพยาบาล	มีการก่อสร้างอาคารจอดรถอีก 1 แห่ง โดยจะดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จในเดือนกันยายน 2565 ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถจอดรถเพิ่มได้อีก 300 คัน	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
5. ปรับปรุงห้องอาหาร และเพิ่มความหลากหลายของอาหาร	อยู่ระหว่างการประมูลร้านอาหารเพิ่มเติมที่อาคารโรงพยาบาลจักษุ บ้านแพ้ว โดยโรงอาหารเดิมได้มีการปรับปรุงเมนูอาหารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น	ไม่พบประเด็นนี้
6. เพิ่มจำนวนห้องน้ำผู้ป่วยนอก และปรับปรุงห้องน้ำ/ความสะอาดของเตียงผู้ป่วยใน	มีการให้ความสำคัญต่อสุขภาวะของผู้เข้ารับบริการ มีการทำความสะอาดห้องน้ำ และหอผู้ป่วยในมากยิ่งขึ้น	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
7. ปรับปรุงช่องทางติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (สายไม่ว่าง) และเพิ่มช่องทาง Online	มีการปรับปรุงระบบ call center ของโรงพยาบาลใหม่ให้สามารถรับโทรศัพท์ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	ไม่พบประเด็นนี้
8. เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็น และจัดทำแบบสำรวจเพื่อประเมินบุคลากร	มีการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น อาทิ การติด QR Code ในลิฟต์ทุกตัว เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในช่องทางดังกล่าว เป็นต้น	ไม่พบประเด็นนี้

4.5 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ประเด็น	งาน		
	ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยใน	เยี่ยมบ้าน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
- ปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ - บริการให้รวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายยา - การบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เช่น พื้นที่ให้บริการ การประสานงาน เป็นต้น			—
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
การพูดจาของเจ้าหน้าที่ให้สุภาพ เต็มใจให้บริการ (บางท่าน)			—
เพิ่มจำนวนบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่เวรเปล บุคลากรเยี่ยมบ้าน			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ปรับปรุงห้องตรวจโรค เพิ่มเก้าอี้ และปรับปรุงห้องพัก/เพิ่มบริการสัญญาณ Wi-Fi			—
เพิ่มที่จอดรถ และรถรับส่งจากที่จอดรถมายังโรงพยาบาล			—
เพิ่มจำนวนห้องน้ำผู้ป่วยนอก และปรับปรุงห้องน้ำ/ความสะอาดของเตียงผู้ป่วยใน			—

 หมายถึง ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

4.6 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จากการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ยังคงพบประเด็นในเรื่องความล่าช้าของขั้นตอนการให้บริการในส่วนเวชระเบียนอยู่ โรงพยาบาลฯ จึงควรมีกระบวนการภายในองค์กร (Internal Process) โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาปรับใช้อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ รวมถึงการมีระบบการแจ้งเตือนลำดับคิว และการส่งต่อผู้รับบริการไปยังแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อลดปัญหาความแออัดในบางบริเวณของโรงพยาบาล ลดปัญหาการแทรกคิว และลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงาน อีกทั้งควรมีการพัฒนาและต่อยอด Mobile Application เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ นอกจากนี้ยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่โรงพยาบาลฯ ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการผลิตสื่อเพื่อโฆษณา

และประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ตลอดจนลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้การติดต่อประสานงานต่าง ๆ มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ควรมีการทบทวนและบริหารจัดการระบบการบริการในขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วยในจุดเวชระเบียนที่ทำให้เกิดความล่าช้า นอกเหนือจากการส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาปรับใช้ในกระบวนการ โดยควรมีการเพิ่มการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อที่จะส่งต่อผู้ป่วยให้เข้าบริการได้ตรงตามแผนกและรวดเร็วต่อไป

- โรงพยาบาลฯ ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีทั้งหมดภายในองค์กร อาทิ ข้อมูลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว และโรงพยาบาลสาขา ข้อมูลผู้เข้ารับบริการ ข้อมูลเครือข่ายพันธมิตร รวมถึงข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจ ในการดำเนินงาน หรือช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาระบบการบริการของบุคลากรภายในโรงพยาบาลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลได้รับการอบรมหรือส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการดูแลผู้รับบริการอย่างครบวงจร การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลได้อย่างเต็มที่ มีการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกันซึ่งจะเป็นการช่วยในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน รวมถึงมีการจัดประชุมกับบุคลากรเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุมของหัวหน้าสายงาน นอกจากนั้นควรมีการสนับสนุนสวัสดิการที่เหมาะสม มีมาตรการในการเสริมสร้างแรงจูงใจ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ แก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ดี มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรได้มีความตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีทัศนคติในการบริการที่ดี ร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

- ควรมีการจัดอบรมศึกษาดูงานในโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ และพัฒนาต่อยอด ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่าให้กับโรงพยาบาล บุคลากรภายในโรงพยาบาล ตลอดจนผู้เข้ารับบริการได้ต่อไปในอนาคต

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ที่จอดรถเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความสำคัญ และต้องมีการจัดการให้เพียงพอเพื่อรองรับต่อปริมาณผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลมากที่สุดเท่าที่สามารถจัดทำได้ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกประเภท ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการจัดสรรสัดส่วนของที่จอดรถและกำหนดตำแหน่งที่จอดรถของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยการจัดเตรียมที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ ทั้งภายใน

โรงพยาบาล และภายนอกพื้นที่โรงพยาบาล โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถและจัดสรรที่จอดรถรองรับกลุ่มบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการเป็นหลักให้อยู่ภายในพื้นที่โรงพยาบาล สำหรับบุคคลภายในควรให้ความสำคัญกับที่จอดรถตำแหน่งผู้บริหารและแพทย์ ที่จอดรถฉุกเฉิน โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถที่อำนวยความสะดวกมากที่สุด

- ควรมีการจัดชุดปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และมีการกำหนดจุดการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ อาทิ จุดทางเข้าออกที่จอดรถ ประจำชั้น และเดินตรวจการณ์พื้นที่ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดวางตำแหน่งที่จอดรถของกลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวนปริมาณที่จอดรถ และเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมที่จอดรถ

- พิจารณานำระบบเทคโนโลยีในการจัดการที่จอดรถเข้ามาใช้ อาทิ ระบบบริหารลานจอดรถ (Parking Management System) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องในการจัดชุดปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล สำหรับโรงพยาบาลสาขาที่มีพื้นที่จำกัด อาจพิจารณานำระบบอาคารจอดรถอัจฉริยะ (Mechanical Parking) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

- โรงพยาบาลควรมีบริการรถรับ-ส่งระหว่างที่จอดรถและอาคารโรงพยาบาล เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เนื่องจากที่จอดรถอยู่ไกลและมีจำนวนที่จำกัด ทั้งนี้ควรมีการกำหนดรอบของการให้บริการที่ชัดเจน อาทิ มีการให้บริการรถรับ-ส่งในวันจันทร์-วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) โดยจัดรอบของการให้บริการออกเป็น 3 รอบ คือ รอบที่ 1 เวลา 06.00 - 08.00 น. รอบที่ 2 เวลา 10.00 - 14.30 น. และรอบที่ 3 เวลา 15.00 - 18.00 น. โดยรถจะออกทุก 5 - 10 นาที หรือเต็มแล้วออก² เป็นต้น

- ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้ารับบริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน เนื่องจากกลุ่มผู้รับบริการดังกล่าวต้องใช้เวลาและสถานที่อยู่กับโรงพยาบาลเป็นหลัก ดังนั้น จึงควรต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ มาสนับสนุนกลุ่มคนเหล่านี้อย่างเพียงพอ และมีคุณภาพ อาทิ สัญญาณ Internet wifi และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องผู้ป่วย เป็นต้น

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา

- โรงพยาบาลควรมีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมที่สร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรในเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหล่อหลอมให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีมุมมองความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) เพื่อสามารถส่งมอบบริการที่ดี มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ (Customer Value Proposition)

- โรงพยาบาลควรมีการบริหารจัดการส่วนประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสม เนื่องจากส่วนนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการ (First Impression) โดยจะเป็นส่วนแรกๆ ที่ผู้รับบริการจะติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ ก่อนจะส่งต่อไปยังแผนกอื่น ๆ ของโรงพยาบาล ส่วนประชาสัมพันธ์จึงเป็นศูนย์กลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต้องคอยปรับปรุงให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีอยู่เสมอ

² อ้างอิงจากบริการรถรับ-ส่ง พื้นที่จอดรถโรงพยาบาลรามธิบดี

- ควรมีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of Customer) เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่เสียไป (Cost) กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (Benefit)



BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

ภาคผนวก ก

คะแนนเฉลี่ยและร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ
จำแนกตามประเภทงาน และแผนกที่รับบริการ



ภาคผนวก ก
ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนของผู้รับบริการจำแนกตามแผนก

ตารางที่ ก-1 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภท และแผนกที่รับบริการ

ประเภทงานบริการ/ แผนกที่รับบริการ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	86.16	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	84.82	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยนอกจักษุ	90.95	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	88.42	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	86.58	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	83.19	4.16	พึงพอใจมาก
ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (Premium)	85.34	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม (Premium)	84.63	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
คลินิกโรคหัวใจ	87.17	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	86.16	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	84.58	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	86.81	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	87.75	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยในพิเศษ 6	88.45	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยในพิเศษ 8	84.65	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	84.12	4.21	พึงพอใจมาก
ผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง	82.92	4.15	พึงพอใจมาก
ผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง	85.58	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	85.48	4.27	พึงพอใจมากที่สุด

โดยแต่ละแผนก มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ก-2 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:แผนกอายุรกรรม)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	85.29	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	84.34	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	86.98	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	87.83	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	88.36	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	86.56	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	86.77	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	86.03	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	80.74	4.04	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	71.32	3.57	พึงพอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม อาทิ แก้วน้ำ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	78.94	3.95	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียน ผู้ป่วย เป็นต้น	84.13	4.21	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	85.19	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล มีความคุ้มค่าเหมาะสม	85.71	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	84.82	4.24	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกอายุรกรรม)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	4.32	-0.08
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.39	4.30	0.09
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	4.24	-0.16
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.25	4.29	-0.04
รวม	4.24	4.29	-0.05

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 84.82 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ระดับคะแนน 4.39 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.09

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.05 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.16 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-4 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:ผู้ป่วยนอกจักษุ)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	90.65	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	91.61	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	94.19	4.71	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	94.52	4.73	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	93.87	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	92.90	4.65	พึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	92.90	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	93.87	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	91.29	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	71.29	3.56	พึงพอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	88.06	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	89.03	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	90.97	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล มีความคุ้มค่าเหมาะสม	90.32	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	90.95	4.55	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-5 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกจักษุ)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	4.48	0.07
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.71	4.47	0.24
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	4.53	-0.11
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.51	4.56	-0.06
รวม	4.55	4.51	0.04

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกจักษุ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 90.95 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.71 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.42

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกจักษุ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ 0.04 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) ต่ำกว่าค่ากลางมากที่สุดเท่ากับ -0.11 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-6 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:ศูนย์สุขภาพดี (Checkup))

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	87.37	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	89.47	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	95.79	4.79	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	93.68	4.68	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	94.74	4.74	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	90.53	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	90.53	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย	87.37	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	82.11	4.11	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	66.32	3.32	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	80.00	4.00	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียน ผู้ป่วย เป็นต้น	86.32	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	88.42	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล มีความคุ้มค่าเหมาะสม	88.42	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	88.42	4.42	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:ศูนย์สุขภาพดี (Checkup))

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	4.42	0.00
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.74	4.58	0.16
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	4.37	-0.23
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.39	4.37	0.02
รวม	4.42	4.43	-0.01

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 88.42 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.74 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.14

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup) มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.01 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.23 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-8 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรมกระดูก)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	85.13	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	85.13	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	91.79	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	91.79	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	91.79	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	92.31	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	92.31	4.62	พึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	92.82	4.64	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	81.03	4.05	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	60.51	3.03	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	71.28	3.56	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการและความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	87.18	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	89.23	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม	86.67	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	86.58	4.33	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรมกระดูก)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	4.41	-0.15
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.59	4.41	0.18
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	4.38	-0.30
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.38	4.51	-0.13
รวม	4.33	4.43	-0.10

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรมกระดูก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.33 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 86.58 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.59 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.09

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรมกระดูก มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.10 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.30 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-10 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรม)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	84.17	4.21	พึงพอใจมาก
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	85.00	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	88.33	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	85.83	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	85.00	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	81.67	4.08	พึงพอใจมาก
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	83.33	4.17	พึงพอใจมาก
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	85.83	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	78.33	3.92	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	67.50	3.38	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม อาทิ แก้อื้อ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	74.17	3.71	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียน ผู้ป่วย เป็นต้น	82.50	4.13	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	84.17	4.21	พึงพอใจมาก
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล มีความคุ้มค่าเหมาะสม	83.33	4.17	พึงพอใจมาก
รวม	83.19	4.16	พึงพอใจมาก

ตารางที่ ก-11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรม)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	4.46	-0.23
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.32	4.50	-0.18
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	4.38	-0.45
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.17	4.54	-0.38
รวม	4.16	4.47	-0.31

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็น ร้อยละ 83.19 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.32 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 3.92

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.31 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.45 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-12 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก : แผนกอายุรกรรม (Premium))

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	88.15	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	87.41	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	91.11	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	89.63	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	92.59	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	91.85	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย	91.85	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	74.07	3.70	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	51.11	2.56	พึงพอใจน้อย

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	68.89	3.44	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	80.74	4.04	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	84.44	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม	86.67	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	85.34	4.27	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก : แผนกอายุรกรรม (Premium))

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.39	4.56	-0.17
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.56	4.63	-0.07
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	4.63	-0.70
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.20	4.63	-0.43
รวม	4.27	4.61	-0.34

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม (Premium) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.27 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 85.34 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.56 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่ง อำนวยความสะดวกที่ระดับคะแนน 3.93

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ งานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม (Premium) มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.34 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.70 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-14 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรม (Premium))

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	84.00	4.20	พึงพอใจมาก
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	80.00	4.00	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	89.00	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	89.00	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	89.00	4.45	พึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	92.00	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	89.00	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	82.00	4.10	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	61.00	3.05	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	72.00	3.60	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	86.00	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	88.00	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล มีความคุ้มค่าเหมาะสม	85.00	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	84.63	4.23	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-15 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรม (Premium))

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	4.25	-0.15
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.47	4.35	0.12
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.10	-0.06
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.32	4.15	0.17
รวม	4.23	4.21	0.02

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม (Premium) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 84.63 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.47 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.04

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม (Premium) มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ 0.02 โดยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีช่องว่าง (Gap) ต่ำกว่าค่ากลางมากที่สุด เท่ากับ -0.15 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-16 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:คลินิกโรคหัวใจ)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	88.00	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	87.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	94.00	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	91.00	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	91.00	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	91.00	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	89.00	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	79.00	3.95	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	56.00	2.80	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม อาทิ แก้วน้ำ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	80.00	4.00	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียน ผู้ป่วย เป็นต้น	87.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	89.00	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล มีความคุ้มค่าเหมาะสม	89.00	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	87.17	4.36	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-17 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:คลินิกโรคหัวใจ)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.35	0.03
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.60	4.30	0.30
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.45	-0.41
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.42	4.45	-0.03
รวม	4.36	4.39	-0.03

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกคลินิกโรคหัวใจ พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 87.17 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.60 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.04

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกคลินิกโรคหัวใจ มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.03 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.41คะแนน ดังนั้นจึงควรมานำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-18 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยใน:แผนกอายุรกรรมหญิง)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	85.08	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	84.41	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	83.39	4.17	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	89.49	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	88.64	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	86.78	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	87.46	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	86.78	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	85.93	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย	82.88	4.14	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	79.49	3.97	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	71.69	3.58	พึงพอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้อง เป็นต้น	77.63	3.88	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการและความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	83.56	4.18	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	84.58	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	83.90	4.19	พึงพอใจมาก
รวม	84.58	4.23	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-19 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกอายุรกรรมหญิง)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.21	4.21	0.00
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.42	4.25	0.16
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	4.19	-0.11
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.20	4.19	0.01
รวม	4.23	4.21	0.01

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมหญิง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 84.58 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.42 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.08

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมหญิง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ 0.01 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) ต่ำกว่าค่ากลางมากที่สุดเท่ากับ -0.11 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-20 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 3B)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	86.06	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	88.48	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	86.36	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	90.91	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	91.21	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	91.21	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	91.21	4.56	พึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	88.48	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	86.97	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	89.09	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	82.73	4.14	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	62.12	3.11	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้อง เป็นต้น	78.18	3.91	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการและความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	84.85	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	87.27	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	87.27	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	86.81	4.34	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-21 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 3B)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	4.20	0.15
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.56	4.26	0.30
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	4.30	-0.17
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.32	4.32	0.01
รวม	4.34	4.27	0.07

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 3B พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.34 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 86.81 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.56 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.13

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 3B มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ 0.07 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) ต่ำกว่าค่ากลางมากที่สุด เท่ากับ -0.17 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-22 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 4B)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	89.72	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	90.28	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	90.83	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	91.39	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	91.39	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	89.72	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	88.89	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	84.17	4.21	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	55.28	2.76	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้อง เป็นต้น	81.39	4.07	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียน ผู้ป่วย เป็นต้น	85.00	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	89.44	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	86.67	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	87.75	4.39	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-23 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 4B)

งานผู้ป่วยนอก	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.38	0.13
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.56	4.39	0.17
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	4.42	-0.28
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.35	4.42	-0.06
รวม	4.39	4.40	-0.01

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 4B พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 87.75 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.56 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.14

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 4B มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.01 โดยผลด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.28 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-24 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 6)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	90.46	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	89.85	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	89.54	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	88.92	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	90.46	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	91.38	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	89.54	4.48	พึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	90.77	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	88.92	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	88.31	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	89.23	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	72.92	3.65	พึงพอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้อง เป็นต้น	85.23	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการและความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	83.08	4.15	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	90.77	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	87.69	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	88.45	4.42	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-25 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 6)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.51	-0.01
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.51	4.55	-0.04
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	4.45	-0.13
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.36	4.42	-0.06
รวม	4.42	4.48	-0.06

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 88.45 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.51 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.32

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 6 มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.06 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.13 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-26 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 8)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	88.10	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	86.08	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	86.08	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	86.58	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	86.33	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	87.09	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	84.30	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	84.05	4.20	พึงพอใจมาก
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	82.03	4.10	พึงพอใจมาก
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	84.30	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	81.01	4.05	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	64.30	3.22	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้อง เป็นต้น	83.80	4.19	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียน ผู้ป่วย เป็นต้น	84.05	4.20	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	86.58	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	83.29	4.16	พึงพอใจมาก
รวม	84.65	4.23	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-27 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน:แผนกพิเศษ 8)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.34	4.33	0.01
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.33	4.32	0.02
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	4.29	-0.26
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.23	4.25	-0.02
รวม	4.23	4.30	-0.06

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 8 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 84.65 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.34 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.03

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.06 โดยการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.26 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-28 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานเยี่ยมบ้าน:ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์ มือถือ Line Facebook Messenger เป็นต้น	84.00	4.20	พึงพอใจมาก
พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลารอคอยไม่นาน	84.00	4.20	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป	81.09	4.05	พึงพอใจมาก
มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย โดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว	81.82	4.09	พึงพอใจมาก
มีการติดตามผลการรักษาและการดูแลสุขภาพในระยะยาวและต่อเนื่อง	82.91	4.15	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	85.45	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี	87.27	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย	88.73	4.44	พึงพอใจมากที่สุด

พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ	84.73	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	76.36	3.82	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียด ครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ป้องกัน การเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม	82.91	4.15	พึงพอใจมาก
มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย	84.00	4.20	พึงพอใจมาก
มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	83.27	4.16	พึงพอใจมาก
เครื่องฟอกออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย และง่ายต่อการใช้งาน (โดยเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)	52.00	2.60	พึงพอใจน้อย
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น	79.64	3.98	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการและความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้านมากขึ้น	83.27	4.16	พึงพอใจมาก
ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	89.45	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	82.92	4.15	พึงพอใจมาก

ตารางที่ ก-29 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน:ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	4.09	0.05
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.31	4.00	0.31
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	4.09	-0.27
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.32	4.20	0.12
รวม	4.15	4.10	0.05

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานเยี่ยมบ้าน ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็น ร้อยละ 82.92 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ ที่ระดับคะแนน 4.32 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 3.82

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ 0.05 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) ต่ำกว่าค่ากลางมากที่สุดเท่ากับ -0.27 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-30 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานเยี่ยมบ้าน : ประเภทผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care)
 หรือผู้ป่วยติดเตียง)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์ มือถือ Line Facebook Messenger เป็นต้น	85.33	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลาการรอคอยไม่นาน	85.33	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป	83.11	4.16	พึงพอใจมาก
มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย โดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว	84.44	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
มีการติดตามผลการรักษาและการดูแลสุขภาพในระยะยาวและต่อเนื่อง	85.33	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	84.00	4.20	พึงพอใจมาก
พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี	86.22	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย	87.56	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ			
พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ	86.67	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	80.89	4.04	พึงพอใจมาก

ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียด ครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ป้องกันการเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม	87.11	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย	88.89	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	85.78	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
เครื่องฟั่นออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย และง่ายต่อการใช้งาน (โดยเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)	64.44	3.22	พึงพอใจปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น	78.22	3.91	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการและความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้านมากขึ้น	88.00	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	92.44	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	85.58	4.28	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-31 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน : ประเภทผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	4.20	0.04
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.32	4.20	0.12
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.16	-0.11
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.51	4.22	0.29
รวม	4.28	4.19	0.08

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานเยี่ยมบ้าน ประเภทผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.28 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 85.58 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ ที่ระดับคะแนน 4.51 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.04

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน ประเภทผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ 0.08 โดยการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวกมีช่องว่าง (Gap) ต่ำกว่าค่ากลางมากที่สุดเท่ากับ -0.11 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

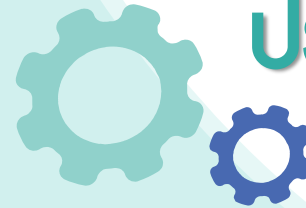


BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

ภาคผนวก ข

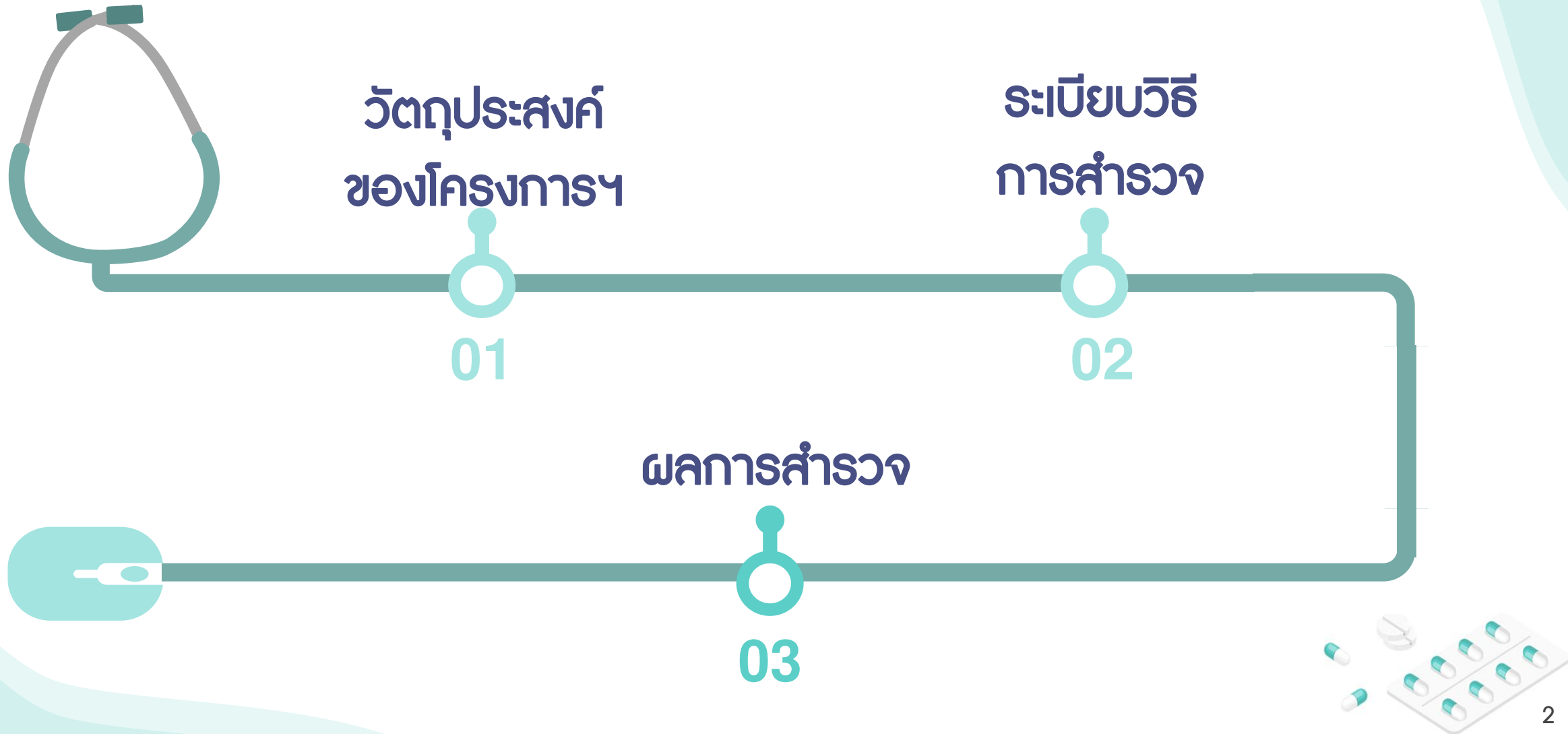
เอกสารสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ปี 2565
เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ

โครงการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565





ประเด็นนำเสนอ



01

วัตถุประสงค์ของโครงการฯ

1. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 ไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
2. เพื่อให้โรงพยาบาลได้เห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 กับปี 2564 สำหรับนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ
3. เพื่อให้โรงพยาบาลได้นำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น



02

เปรียบเทียบวิธีการสำรวจ



การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative)

- ใช้การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ (ผู้ป่วย/ ญาติผู้ดูแลผู้ป่วย) ของโรงพยาบาล ซึ่งใช้บริการในปี 2565

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative)

- ใช้การเก็บข้อมูลจากคำถามปลายเปิด เพื่อนำมาปรับปรุงบริการ ของโรงพยาบาลไปสู่ SMART Hospital SMART Service



- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้รับบริการและญาติหรือผู้ใกล้ชิด ซึ่งเป็นผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ในปี 2565
- เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว และสาขา (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 โรงพยาบาลเกษตรพัฒนา โรงพยาบาลบ้านแพ้วสาขาหลักห้า)
- ประชากร ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน



8 แผนก

ผู้ป่วยนอก

ผู้ป่วยนอก

- ศัลยกรรม, ศัลยกรรมกระดูก, อายุรกรรม, จักษุ, ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)

ผู้ป่วยนอก Premium

- ศัลยกรรม, อายุรกรรม, คลินิกโรคหัวใจ



5 แผนก

ผู้ป่วยใน

- อายุรกรรมหนัก, พิเศษ 3B, พิเศษ 4B, พิเศษ 6, พิเศษ 8



งานเยี่ยมบ้าน

- ผู้ป่วยประทับประคอง และผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

หมายเหตุ: *เลือกหน่วยงานผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด Covid-19

- ประชากรและจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2565 ของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

งานบริการ	ประชากร (คน)	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ระดับความ คลาดเคลื่อน (e)	วิธีการเก็บข้อมูล	
				สำรวจ Online	สำรวจด้วย แบบสอบถาม
งานผู้ป่วยนอก	252,402	400	ร้อยละ 5	✓	✓
งานผู้ป่วยใน	7,258	400	ร้อยละ 5	✓	✓
งานเยี่ยมบ้าน	144	100	ร้อยละ 10	✓	✓
รวม	259,804	900			



ผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ประเภทผู้ป่วย	หน่วยงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)				
			รพ.บ้าน แพ้ว	รพ.บ้าน แพ้ว2	รพ.เกษตร พัฒนา	หลักห้า	รวม
1	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกคัดสรร	4	-	-	-	4
2	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกคัดสรร กระดูก	23	-	-	-	23
3	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	214	29	19	27	289
4	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกจักษุ	48	-	-	-	48
5	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศูนย์ สุขภาพดี (Checkup)	14	-	-	-	14
1	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกคัดสรร	2	-	-	-	2
2	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	14	-	-	-	14
3	ผป.Premium	คลินิกโรคหัวใจ	6	-	-	-	6
		รวม	325	29	19	27	400

ผู้ป่วยใน

ลำดับ	ประเภทผู้ป่วย	หน่วยงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ผู้ป่วยสามัญ	ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	85
2	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	80
3	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	73
4	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 6	86
5	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 8	76
		รวม	400

งานเยี่ยมบ้าน

ลำดับ	ประเภทผู้ป่วย	รวม
1	ผู้ป่วยระดับประคอง	50
2	ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	50
	จำนวนตัวอย่าง (คน)	100

03

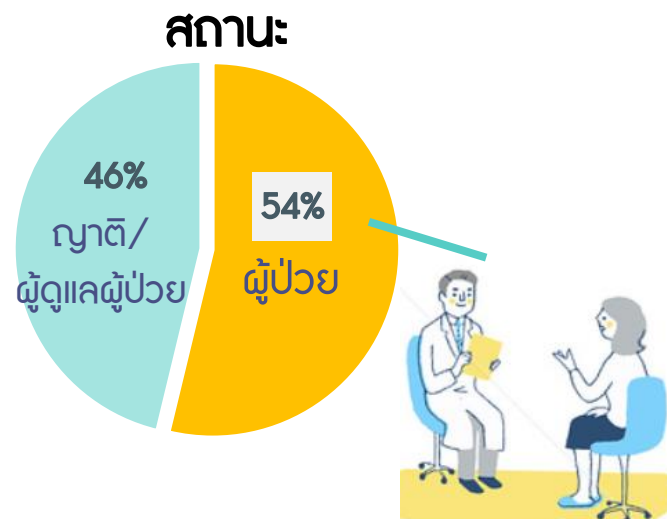
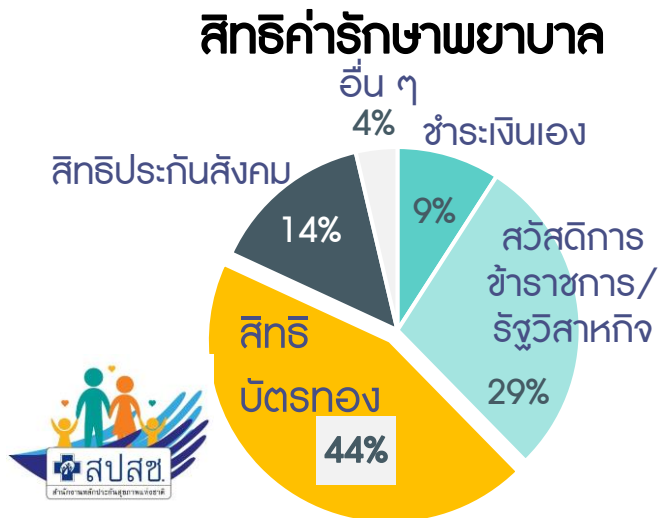
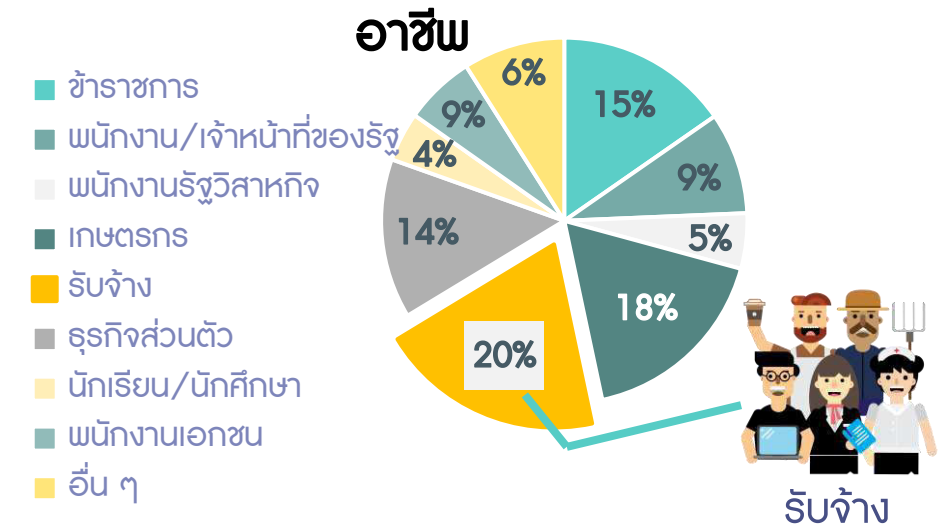
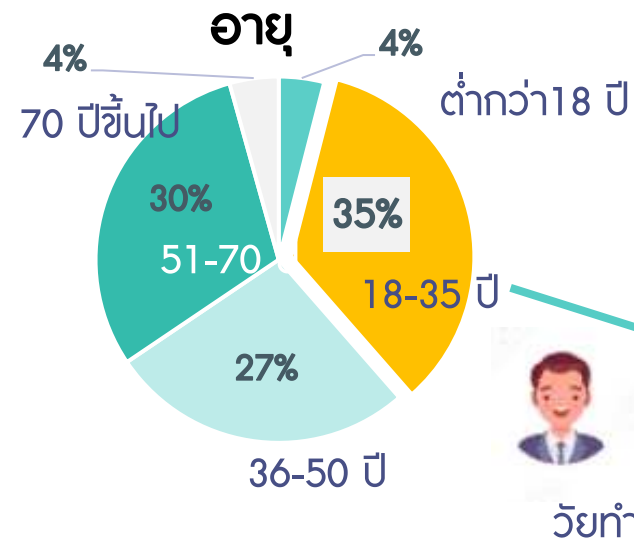
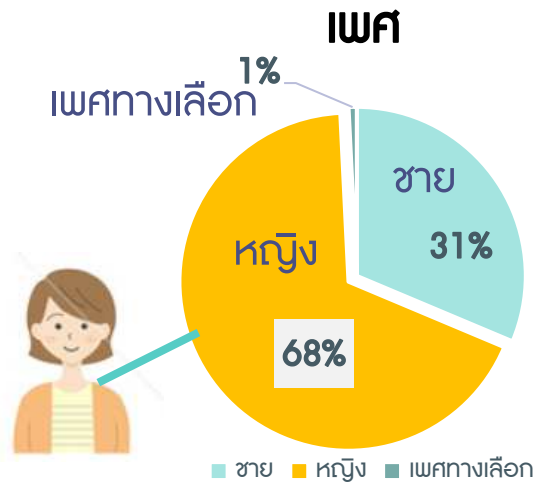
ผลการสำรวจ ระยะเวลาเก็บข้อมูล (10 ส.ค. – 12 ก.ย. 2565)



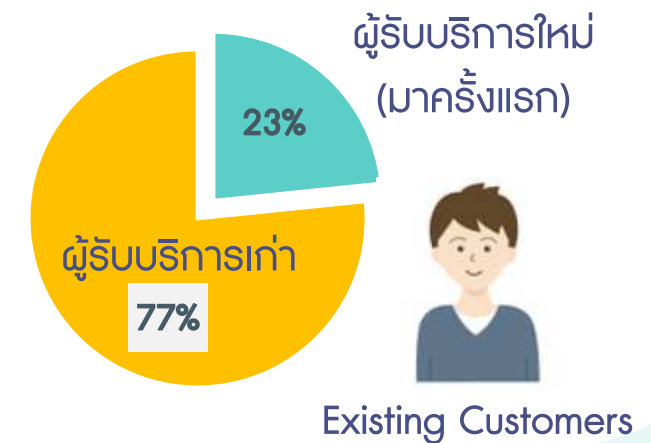


ผลการสำรวจ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม



ประเภทผู้รับบริการ



ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 900 คน แบ่งเป็น



400 คน

ผู้ป่วยนอก

ส่วนใหญ่ผู้ป่วยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และเป็นผู้รับบริการเก่าที่เคยใช้บริการ แพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ และใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาทในการรักษา



400 คน

ผู้ป่วยใน

ส่วนใหญ่ญาติ/ ผู้ดูแลผู้ป่วยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และเป็นผู้รับบริการเก่าที่เคยใช้บริการ แพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง และใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาทในการรักษา



100 คน

งานเยี่ยมบ้าน

ส่วนใหญ่ญาติ/ ผู้ดูแลผู้ป่วยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-50 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร และใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาทในการรักษา

ผลการสำรวจ

ระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่



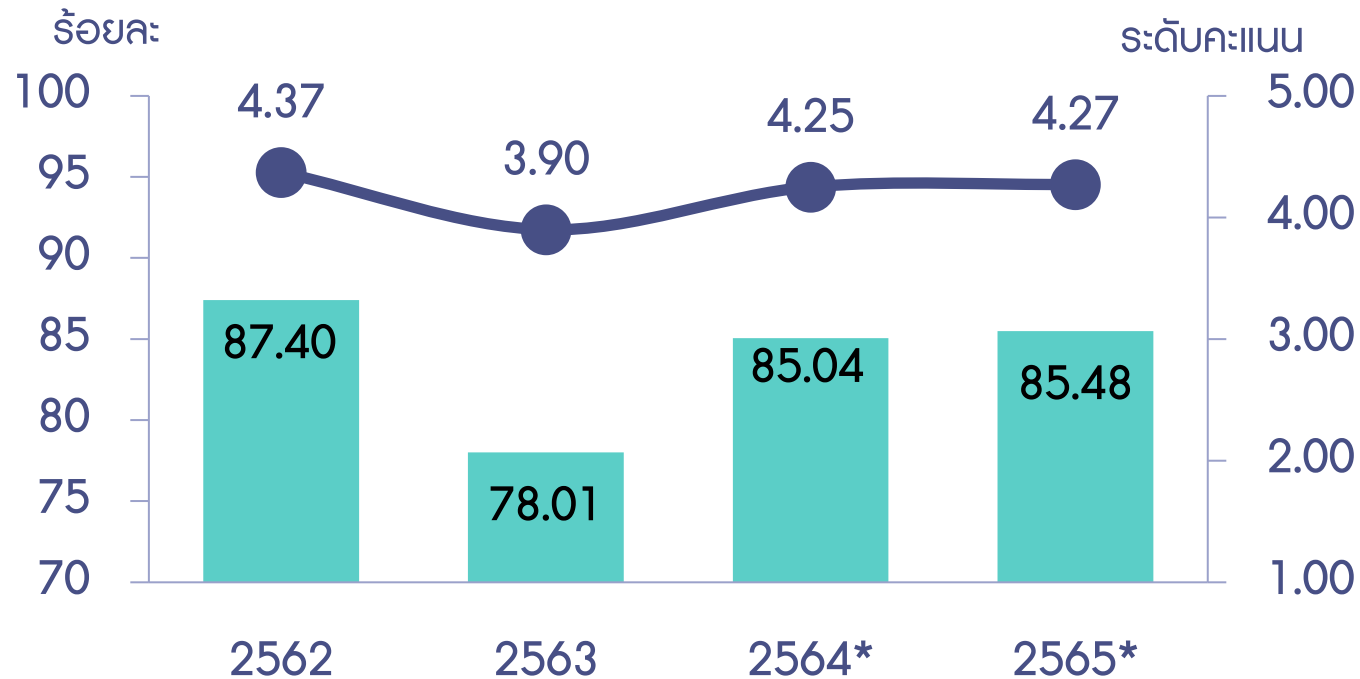
3.2 — ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

3.3 — ผลการสำรวจจำแนกตาม ประเภทงาน
และแผนกที่รับบริการ

3.4 — ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

3.5 — ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว **ภาพรวม** (ปี 2562-2565)



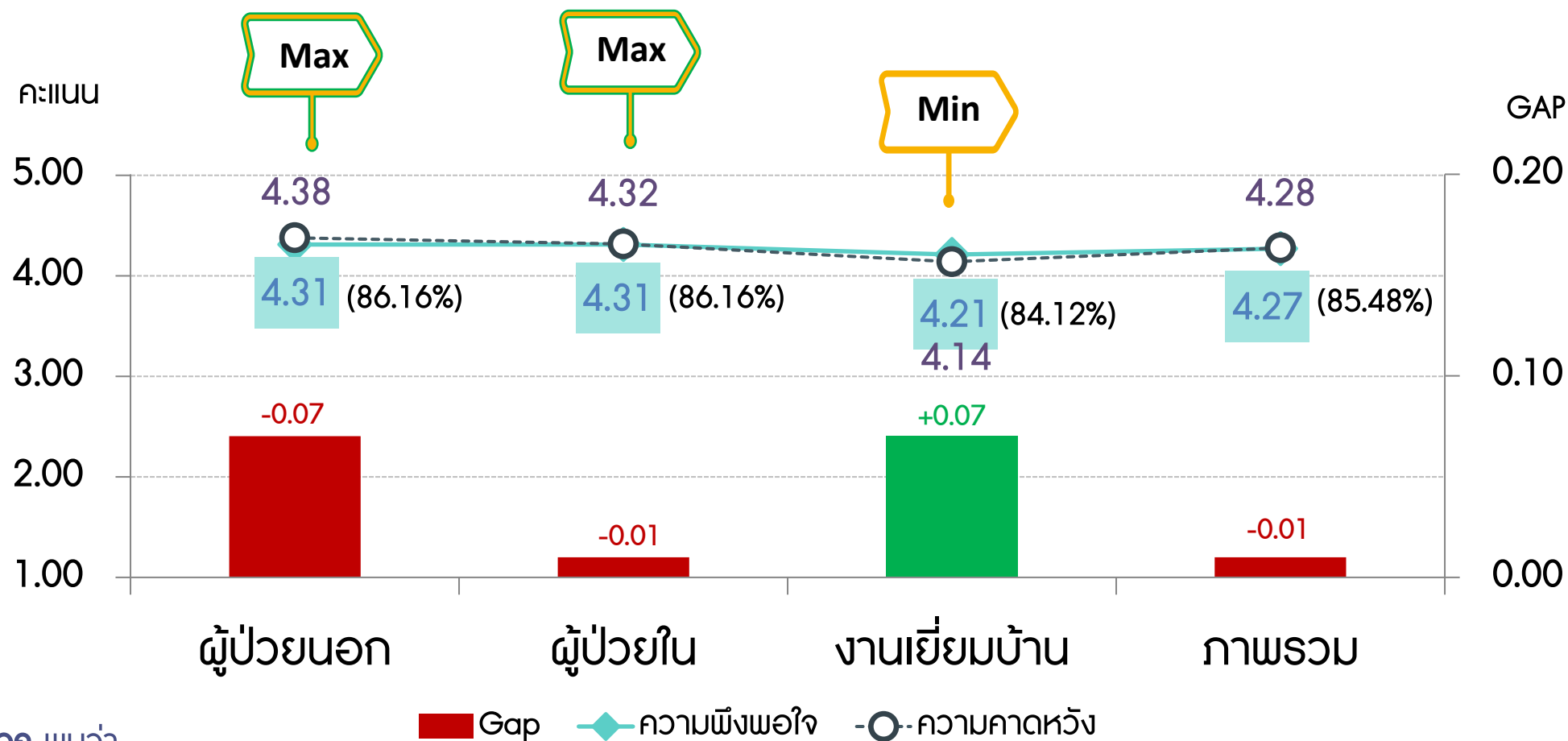
หมายเหตุ: *ปี 2564 และ 2565 สำรวจโดย บริษัท กริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

คะแนนความพึงพอใจ ปี 2565

4.27

ความหมาย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ระดับคะแนน	1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.00

ปี	ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล	เพิ่มขึ้น/ลดลง เมื่อเทียบกับปี ก่อนหน้า
2562	87.40	4.37	พึงพอใจมากที่สุด	-
2563	78.01	3.90	พึงพอใจมาก	↘
2564*	85.04	4.25	พึงพอใจมากที่สุด	↗
2565*	85.48	4.27	พึงพอใจมากที่สุด	↗



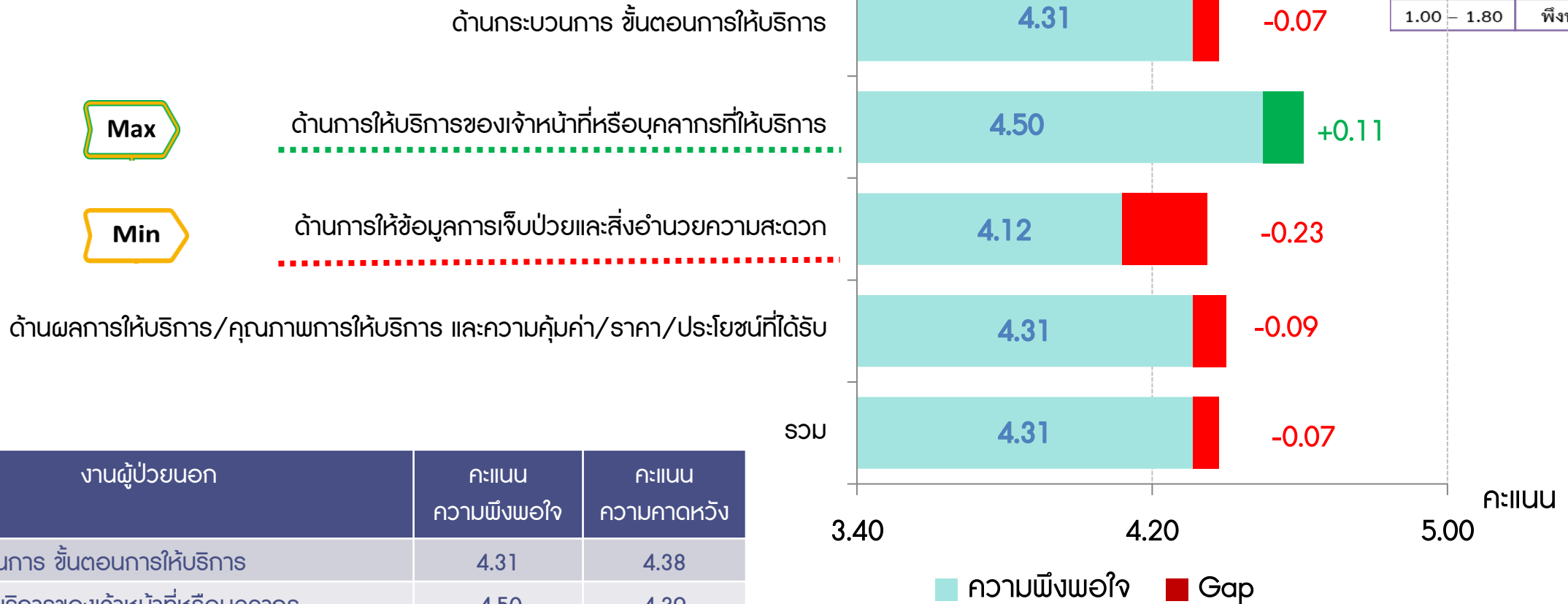
คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลสำรวจ พบว่า

- ในภาพรวม ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจต่องานบริการของโรงพยาบาลที่ระดับคะแนน 4.28 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 85.48 ของคะแนนทั้งหมด อย่างไรก็ตาม มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการ เท่ากับ 0.01
- โดยทั้ง 3 งาน ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31, 4.31 และ 4.21 ตามลำดับ

ระดับคะแนนความพึงพอใจ และช่องว่างใน 4 ด้าน (งานผู้ป่วยนอก)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด



งานผู้ป่วยนอก	คะแนนความพึงพอใจ	คะแนนความคาดหวัง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	4.38
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.50	4.39
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	4.35
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.31	4.40
รวม	4.31	4.38

ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยนอก

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

4.32

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว

4.30

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด

4.49

แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

4.49

Max

แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

4.51

ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก

แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน

4.43

แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน

4.46

อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย

4.43

ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม

4.09

Min

ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม

3.36

สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวก...

3.92

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ

โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง...

4.26

ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้

4.34

ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม

4.34

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้ป่วยนอก

Mean = 4.31

2.60

3.40

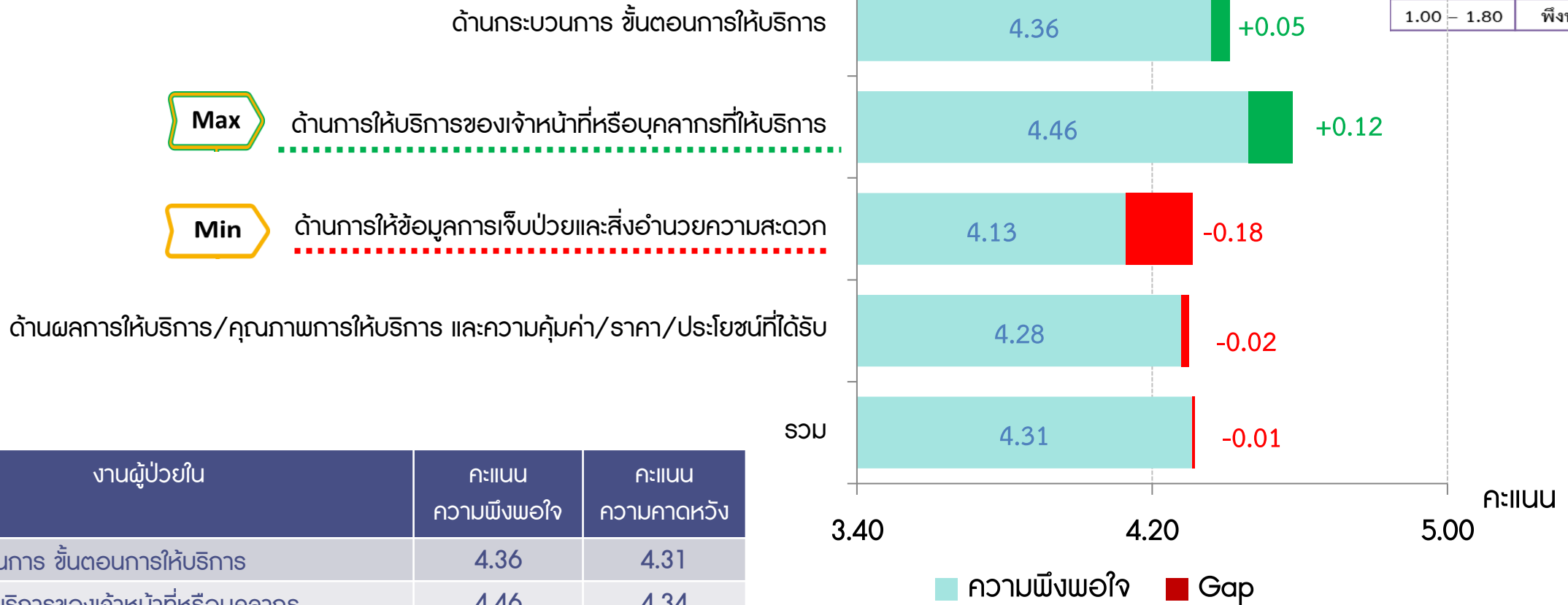
4.20

5.00

คะแนน

ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) งานผู้ป่วยใน

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด



งานผู้ป่วยใน	คะแนนความพึงพอใจ	คะแนนความคาดหวัง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	4.31
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.46	4.34
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	4.31
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.28	4.30
รวม	4.31	4.32

ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยใน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
 การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ
 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

Max

แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด
 แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ
 แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

Max

ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา

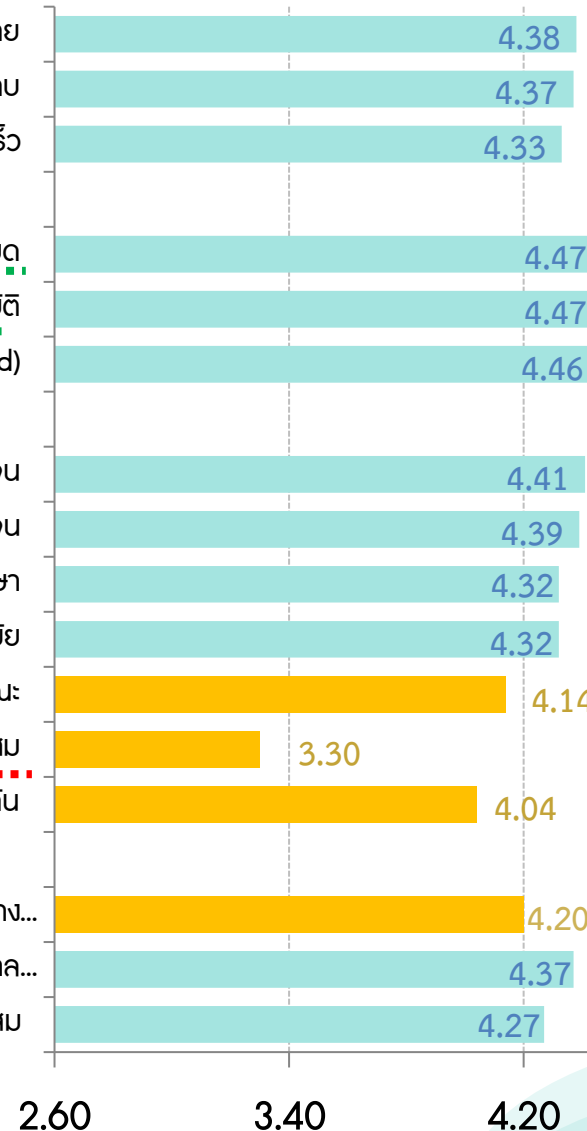
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน
 แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน
 ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา
 อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย
 ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ

Min

ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม
 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้อง เป็นต้น

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ

โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่าง...
 ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาล...
 ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม



คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

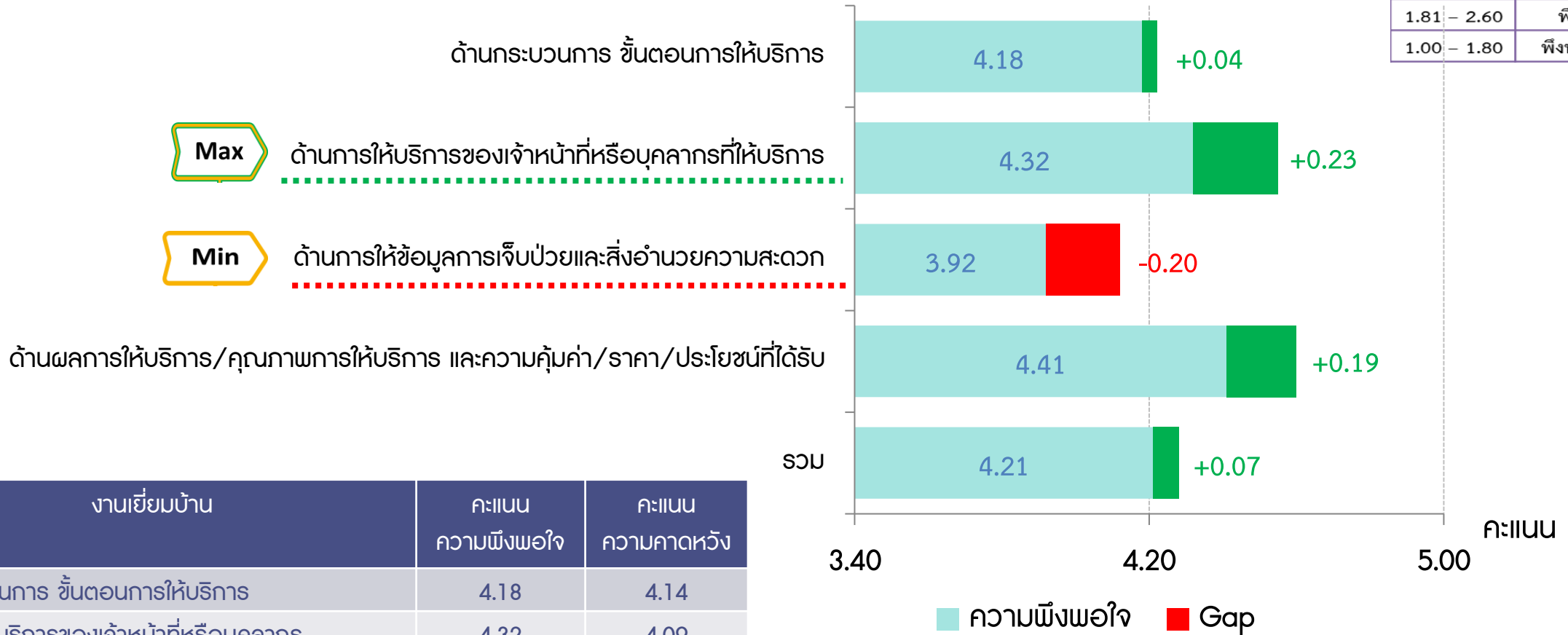
ผู้ป่วยใน

Mean = 4.31

คะแนน

ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) งานเยี่ยมบ้าน

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด



งานเยี่ยมบ้าน	คะแนนความพึงพอใจ	คะแนนความคาดหวัง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	4.14
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.32	4.09
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	4.12
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.41	4.21
รวม	4.21	4.14

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์ มือถือ Line Facebook Messenger

พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลารอคอยไม่นาน

ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป

มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย โดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

มีการติดตามผลการรักษาและการดูแลสุขภาพในระยะยาวและต่อเนื่อง

ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานเยี่ยมบ้าน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี

พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย

พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ

พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพ

ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก

ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/...

มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย

มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

Min เครื่องพ่นออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้กันสมัย (โดยเฉพาะท่านที่เคຍยืมเครื่องมือในการรักษาไว้ที่บ้าน)

สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ

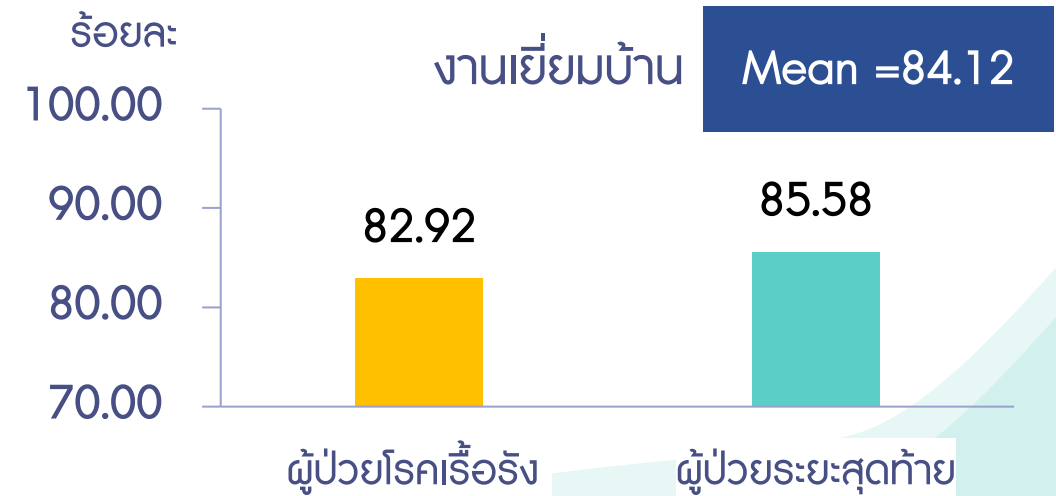
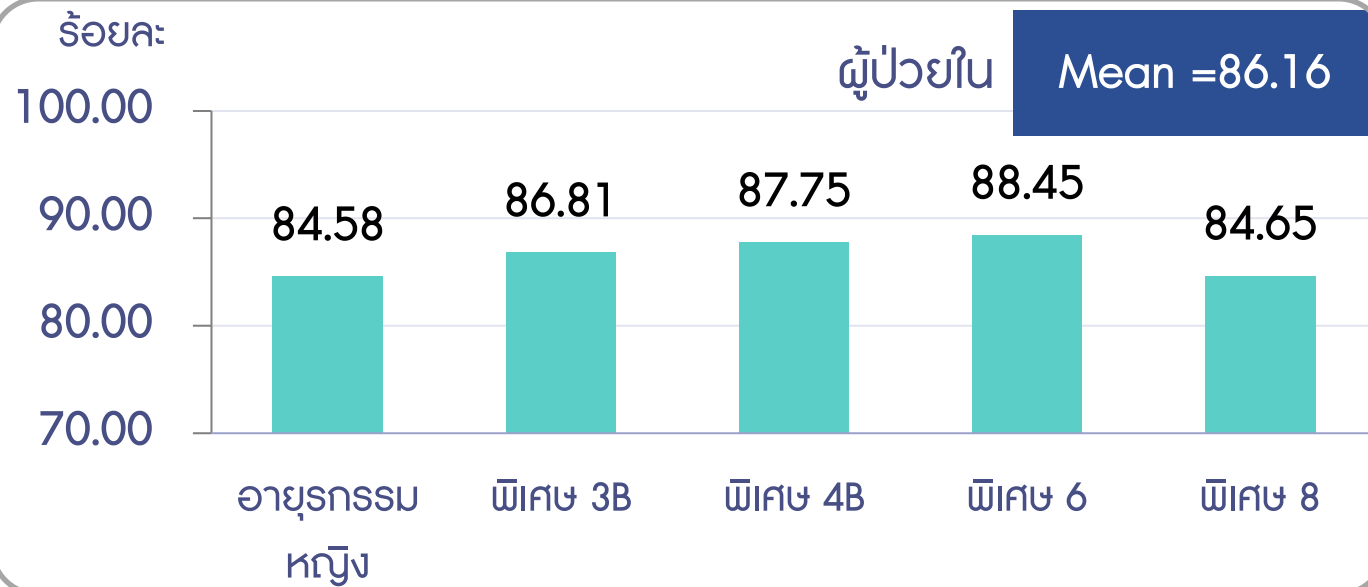
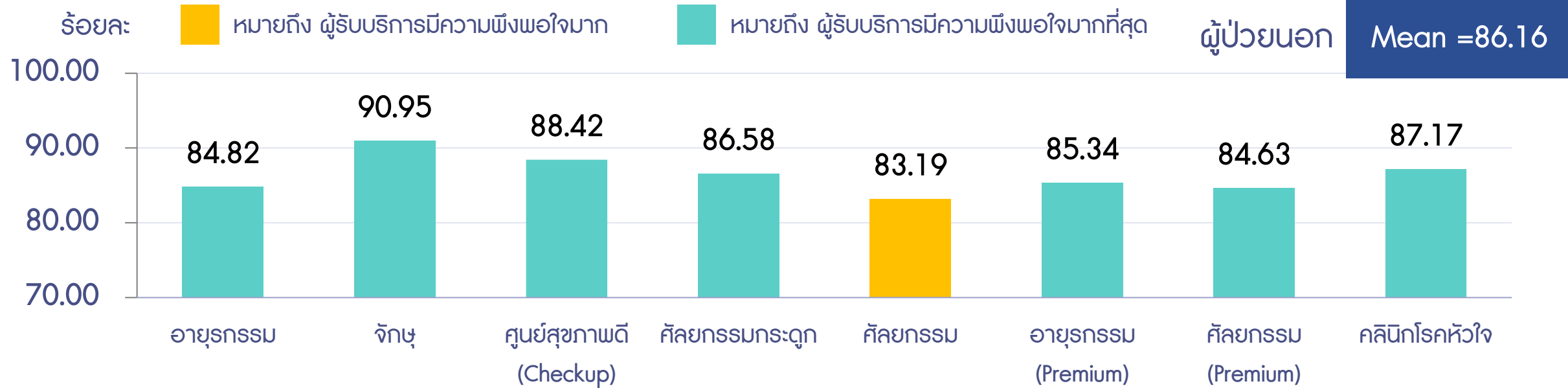
งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้าน

Max ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

งานเยี่ยมบ้าน

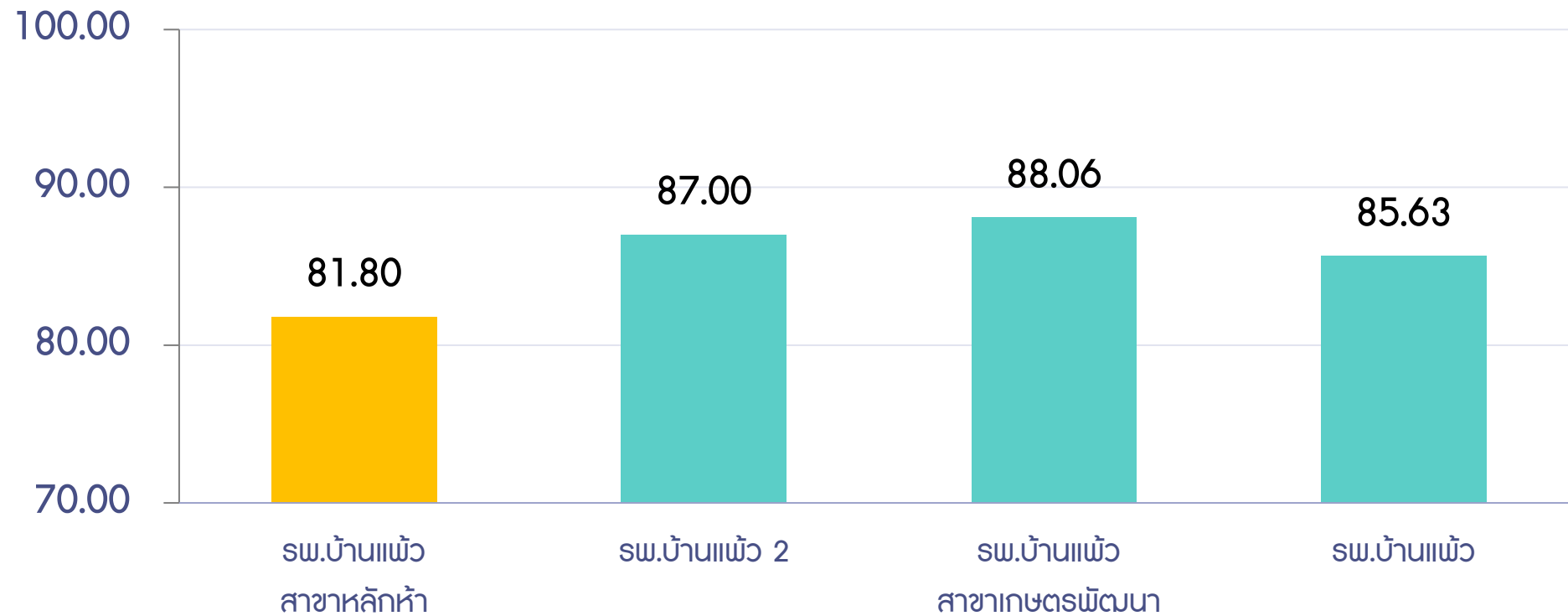
Mean = 4.21



ร้อยละ

ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม

Mean =84.82



หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก



หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ/ขั้นตอน	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ปี 2564	ปี 2565	เพิ่มขึ้น/ลดลง
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	4.31	เพิ่มขึ้น 
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.39	4.50	เพิ่มขึ้น 
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา	4.03	4.12	เพิ่มขึ้น 
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.21	4.31	เพิ่มขึ้น 
รวม	4.19	4.31	เพิ่มขึ้น 
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	4.36	ลดลง 
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.51	4.46	ลดลง 
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา	4.26	4.13	ลดลง 
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.31	4.28	ลดลง 
รวม	4.35	4.31	ลดลง 
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.18	เพิ่มขึ้น 
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	4.32	เพิ่มขึ้น 
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.39	เพิ่มขึ้น 
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.13	4.41	เพิ่มขึ้น 
รวม	4.12	4.21	เพิ่มขึ้น 
รวม 1) + 2) + 3)	4.25	4.27	เพิ่มขึ้น 

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2564	ผลการสำรวจในปี 2565
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาบริการ	มีการนำเทคโนโลยีประเภท Self (Self register, self appointment and self payment) และ Que from home มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ	พบประเด็นเพิ่มเติมในเรื่องการส่งต่อคิวผู้รับบริการ ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบว่าจะถึงขั้นตอนใดแล้ว
ขยายระยะเวลาการให้บริการ	มีการเปิด Premium clinic ในช่วงเวลา 16.00-19.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์	ไม่พบประเด็นนี้
ปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ บริการให้รวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายยา	- มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในห้องจ่ายยาให้มีประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น - มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเภสัชกรมากยิ่งขึ้น	พบประเด็นเพิ่มเติมเรื่องระยะเวลา ขั้นตอนการยื่นเอกสารเวชระเบียน การให้ลำดับคิวกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมถึงการส่งต่อผู้ป่วยในของแต่ละแผนกยังคงใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน
การบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19	ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีการส่งยาไปยังบ้านของผู้ป่วยแทนการให้ผู้ป่วยมารับยาที่โรงพยาบาล	ไม่พบประเด็นนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2564	ผลการสำรวจในปี 2565
ความเต็มใจของผู้ให้บริการ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ของ โรงพยาบาล	มีการกำชับกับหัวหน้างานในเรื่องการพัฒนาการให้บริการ และการพูดจากับผู้ป่วย	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้ อยู่
เพิ่มจำนวนบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่เวรเปล บุคลากรเยี่ยม บ้าน	มีการจัดอัตรากำลังของบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการะงานที่ได้รับมอบหมาย	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้ อยู่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2564	ผลการสำรวจในปี 2565
ปรับปรุงเครื่องมือแพทย์ให้มีความทันสมัย	มีแผนการลงทุนเครื่องมือแพทย์ให้มีความทันสมัย เพียงพอ และพร้อมสำหรับการใช้งาน	ไม่พบประเด็นนี้
ปรับปรุงห้องตรวจโรค เพิ่มเก้าอี้ และปรับปรุงห้องพัก	มีการสำรวจปริมาณเก้าอี้ และที่นั่งสำหรับรอเข้ารับบริการให้เพิ่มมากขึ้น	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
เพิ่มบริการสัญญาณ Wi-Fi	มีการติดตั้ง Internet wifi ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
เพิ่มที่จอดรถ และรถรับส่งจากที่จอดรถมายังโรงพยาบาล	มีการก่อสร้างอาคารจอดรถอีก 1 แห่ง โดยจะดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จในเดือนกันยายน 2565 ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถจอดรถเพิ่มได้อีก 300 คัน	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
ปรับปรุงห้องอาหาร และเพิ่มความหลากหลายของอาหาร	อยู่ระหว่างการประมูลร้านอาหารเพิ่มเติมที่อาคารโรงพยาบาล จักรุบ้านแพ้ว โดยโรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงเมนูอาหารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น	ไม่พบประเด็นนี้
เพิ่มจำนวนห้องน้ำผู้ป่วยนอก และปรับปรุงห้องน้ำ/ความสะอาดของเตียงผู้ป่วยใน	มีการให้ความสำคัญต่อสุขภาวะของผู้เข้ารับบริการ มีการทำความสะอาดห้องน้ำ และหอผู้ป่วยในมากยิ่งขึ้น	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลฯ ยังคงพบประเด็นนี้อยู่
ปรับปรุงช่องทางติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (สายไม่ว่าง) และเพิ่มช่องทาง Online	มีการปรับปรุงระบบ call center ของโรงพยาบาลใหม่ให้สามารถรับโทรศัพท์ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	ไม่พบประเด็นนี้
เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นและจัดทำแบบสำรวจเพื่อประเมินบุคลากร	มีการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น อาทิ การติด QR Code ในลิฟต์ทุกตัว เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในช่องทางดังกล่าว เป็นต้น	ไม่พบประเด็นนี้

ประเด็น	งานผู้ป่วยนอก	งานผู้ป่วยใน	งานเยี่ยมบ้าน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
- ปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ - บริการให้รวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายยา - การบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เช่น พื้นที่ให้บริการ การประสานงาน			—
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
การพูดจาของเจ้าหน้าที่ให้สุภาพ เต็มใจให้บริการ (บางท่าน)			—
เพิ่มจำนวนบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่เวรเปล บุคลากรเยี่ยมบ้าน			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ปรับปรุงห้องตรวจโรค เพิ่มเก้าอี้ และปรับปรุงห้องพัก/เพิ่มบริการสัญญาณ Wi-Fi			—
เพิ่มที่จอดรถ และรถรับส่งจากที่จอดรถมายังโรงพยาบาล			—
เพิ่มจำนวนห้องน้ำผู้ป่วยนอก และปรับปรุงห้องน้ำ/ความสะอาดของเตียงผู้ป่วยใน			—



หมายถึง ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

WE ARE
TRIS
CORP.
IDEA-SOLUTION-PERFORMANCE



ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรมีกระบวนการภายในองค์กร (Internal Process) โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาปรับใช้อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ รวมถึงการมีระบบการแจ้งเตือนลำดับคิว และการส่งต่อผู้รับบริการไปยังแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อลดปัญหาความแออัดในบางบริเวณของโรงพยาบาล ลดปัญหาการแทรกคิว และลดปัญหาความล่าช้าในการทำงาน อีกทั้งควรมีการพัฒนาและต่อยอด Mobile Application เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ นอกจากนั้นยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่โรงพยาบาลฯ ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการผลิตสื่อเพื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ตลอดจนลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้การติดต่อประสานงานต่าง ๆ มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการทบทวนและบริหารจัดการระบบการบริการในขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วยในจุดเวชระเบียนที่ทำให้เกิดความล่าช้า นอกเหนือจากการส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาปรับใช้ในกระบวนการ โดยควรมีการเพิ่มการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อที่จะส่งต่อผู้ป่วยให้เข้ารับบริการได้ตรงตามแผนกและรวดเร็วต่อไป
- โรงพยาบาลฯ ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีทั้งหมดภายในองค์กร อาทิ ข้อมูลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว และโรงพยาบาลสาขา ข้อมูลผู้เข้ารับบริการ ข้อมูลเครือข่ายพันธมิตร รวมถึงข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจ ในการดำเนินงาน หรือช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

WE ARE
TRIS
CORP.
IDEA-SOLUTION-PERFORMANCE



ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาการบริการของบุคลากรภายในโรงพยาบาลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลได้รับการอบรมหรือส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการดูแลผู้รับบริการอย่างครบวงจร การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลได้อย่างเต็มที่ มีการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกันซึ่งจะเป็นการช่วยในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน รวมถึงมีการจัดประชุมกับบุคลากรเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุมของหัวหน้าสายงาน นอกจากนั้นควรมีการสนับสนุนสวัสดิการที่เหมาะสม มีมาตรการในการเสริมสร้างแรงจูงใจ เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจ แก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ดี มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรได้มีความตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีทัศนคติในการบริการที่ดี ร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต
- ควรมีการจัดอบรมศึกษาดูงานในโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ และพัฒนาต่อยอด ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่าให้กับโรงพยาบาลบุคลากรภายในโรงพยาบาล ตลอดจนผู้เข้ารับบริการได้ต่อไปในอนาคต

WE ARE
TRIS
CORP.
IDEA-SOLUTION-PERFORMANCE



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ที่จอดรถเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความสำคัญ และต้องมีการจัดการให้เพียงพอเพื่อรองรับต่อปริมาณผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลมากที่สุดเท่าที่สามารถจัดหาได้ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกประเภท ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการจัดสรรสัดส่วนของที่จอดรถและกำหนดตำแหน่งที่จอดรถของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยการจัดเตรียมที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในโรงพยาบาล และภายนอกพื้นที่โรงพยาบาล โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถและจัดสรรที่จอดรถรองรับกลุ่มบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการเป็นหลักให้อยู่ภายในพื้นที่โรงพยาบาล สำหรับบุคคลภายในควรให้ความสำคัญกับที่จอดรถตำแหน่งผู้บริหารและแพทย์ ที่จอดรถฉุกเฉิน โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถที่อำนวยความสะดวกมากที่สุดควรมีการจัดอบรมศึกษาในงานในโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้และพัฒนาต่อยอด ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่าให้กับโรงพยาบาล บุคลากรภายในโรงพยาบาล ตลอดจนผู้เข้ารับบริการได้ต่อไปในอนาคต
- ควรมีการจัดชุดปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และมีการกำหนดจุดการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ อาทิ จุดทางเข้าออกที่จอดรถ ประจำชั้น และเดินตรวจการณ์พื้นที่ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดวางตำแหน่งที่จอดรถของกลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวนปริมาณที่จอดรถ และเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมที่จอดรถ

WE ARE
TRIS
CORP.
IDEA-SOLUTION-PERFORMANCE



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

- พิจารณาการนำระบบเทคโนโลยีในการจัดการที่จอดรถเข้ามาใช้ อาทิ ระบบบริหารลานจอดรถ (Parking Management System) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องในการจัดชุดปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล สำหรับโรงพยาบาลสาขาที่มีพื้นที่จำกัด อาจพิจารณานำระบบอาคารจอดรถอัจฉริยะ (Mechanical Parking) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรมีการจัดชุดปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และมีการกำหนดจุดการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ อาทิ จุดทางเข้าออกที่จอดรถ ประจำชั้น และเดินตรวจการณ์พื้นที่ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดวางตำแหน่งที่จอดรถของกลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวนปริมาณที่จอดรถ และเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมที่จอดรถ
- โรงพยาบาลควรมีบริการรถรับ-ส่งระหว่างที่จอดรถและอาคารโรงพยาบาล เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เนื่องจากที่จอดรถอยู่ไกลและมีจำนวนที่จำกัด ทั้งนี้ควรมีการกำหนดรอบของการให้บริการที่ชัดเจน อาทิ มีการให้บริการรถรับ-ส่งในวันจันทร์-วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) โดยจัดรอบของการให้บริการออกเป็น 3 รอบ คือ รอบที่ 1 เวลา 06.00 - 08.00 น. รอบที่ 2 เวลา 10.00 - 14.30 น. และรอบที่ 3 เวลา 15.00 - 18.00 น. โดยรถจะออกทุก 5 - 10 นาที หรือเต็มแล้วออกเป็นต้น
- ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้ารับบริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน เนื่องจากกลุ่มผู้รับบริการดังกล่าวต้องใช้เวลาและสถานที่อยู่กับโรงพยาบาลเป็นหลัก ดังนั้น จึงควรต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ มาสนับสนุนกลุ่มคนเหล่านี้เพียงพอ และมีคุณภาพ อาทิ สัญญาณ Internet wifi และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องผู้ป่วย เป็นต้น

WE ARE
TRIS
CORP.
IDEA-SOLUTION-PERFORMANCE



ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา

- โรงพยาบาลควรมีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมที่สร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรในเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหล่อหลอมให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีมุมมองความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) เพื่อสามารถส่งมอบบริการที่ดี มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ (Customer Value Proposition)
- โรงพยาบาลควรมีการบริหารจัดการส่วนประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสม เนื่องจากส่วนนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการ (First Impression) โดยจะเป็นส่วนแรกที่ผู้รับบริการจะติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ ก่อนจะส่งต่อไปยังแผนกอื่น ๆ ของโรงพยาบาล ส่วนประชาสัมพันธ์จึงเป็นศูนย์กลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต้องคอยปรับปรุงให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีอยู่เสมอ
- ควรมีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of Customer) เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่เสียไป (Cost) กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (Benefit)

THANK YOU

TRIS Corporation Limited



บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
เลขที่ 191 อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 18 ห้อง 1-4, 4A
ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทร. 02 032 3000



BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามความพึงพอใจ
การบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยใน)



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. เพื่อรับฟังความคาดหวัง ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2. เพื่อให้โรงพยาบาลได้เห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 กับปี 2564 สำหรับนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ 3. เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการ โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มอบหมายให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ทริส) เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ทริส ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบในครั้ง นี้ จะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น โดยปกปิดแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นความลับ	
คำชี้แจง 1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม - ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการที่ได้รับ - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
กรุณาตอบแบบสอบถามออนไลน์ตามลิงค์ที่ส่งมาให้ใน ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2565 Link -> https://trissurvey.tris-db.com/index.php/346158?newtest=Y	
สามารถสแกน QR Code เพื่อตอบแบบสอบถาม	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับท่าน และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1.1 สถานะของท่าน	☐ 1) ผู้ป่วย	☐ 2)ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย	
1.2 ท่านมาใช้บริการ	☐ 1) ครั้งแรก	☐ 2) มากกว่า 1 ครั้ง	
1.3 เพศ	☐ 1) ชาย	☐ 2) หญิง	☐ 3) เพศทางเลือก
1.4 อายุ	☐ 1) ต่ำกว่า 18 ปี	☐ 2) 18-35 ปี	☐ 3) 36-50 ปี
	☐ 4) 51-70 ปี	☐ 5) 70 ปีขึ้นไป	
1.5 ระดับการศึกษาสูงสุด	☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	☐ 2) ปริญญาตรี	
	☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี	☐ 4) ไม่ได้เรียน	
1.6 อาชีพ	☐ 1) ข้าราชการ	☐ 2) พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	
	☐ 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	☐ 4) เกษตรกร	
	☐ 5) รับจ้าง	☐ 6) ธุรกิจส่วนตัว	
	☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา	☐ 8) พนักงานเอกชน	
	☐ 9) อื่น ๆ ระบุ_____ (เช่นว่างงาน เป็นต้น)		
1.7 สิทธิการรักษาพยาบาล	☐ 1) ชำระเงินเอง	☐ 2)สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	
	☐ 3) สิทธิบัตรทอง 30 บาท	☐ 4) สิทธิประกันสังคม	
	☐ 5) อื่น ๆ ระบุ_____		
1.8 ท่านเป็นผู้ป่วยในแผนก	☐ 1) ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	☐ 2) ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	☐ 3) ผู้ป่วยในพิเศษ 4B
	☐ 4) ผู้ป่วยในพิเศษ 6	☐ 5) ผู้ป่วยในพิเศษ 8	
1.9 เหตุผลที่เลือกมารับการรักษา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	☐ 1) โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ	☐ 2) มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ	
	☐ 3) เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน	☐ 4) การให้บริการดี และรวดเร็ว	
	☐ 5) ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม	☐ 6) สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน	
	☐ 7) ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่	☐ 8) อื่นๆ ระบุ_____	



ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการที่ได้รับ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของท่าน

ตอนที่ 1 ความคาดหวังในบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

		ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1	ความคาดหวังด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	⑤	④	③	②	①
1.2	ความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	⑤	④	③	②	①
1.3	ความคาดหวังด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	⑤	④	③	②	①
1.4	ความคาดหวังด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	⑤	④	③	②	①

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการแต่ละด้านที่ท่านมีต่อโรงพยาบาล

		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1	มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	⑤	④	③	②	①
2.2	การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	⑤	④	③	②	①
2.3	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	⑤	④	③	②	①
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
2.4	แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	⑤	④	③	②	①
2.5	แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	⑤	④	③	②	①
2.6	แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	⑤	④	③	②	①

ที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
	ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา						
2.7	แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	⑤	④	③	②	①	①
2.8	แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	⑤	④	③	②	①	①
2.9	ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	⑤	④	③	②	①	①
2.10	อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย	⑤	④	③	②	①	①



ที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.11	ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	⑤	④	③	②	①
2.12	ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	⑤	④	③	②	①
2.13	สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้อง เป็นต้น	⑤	④	③	②	①
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ						
2.14	โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	⑤	④	③	②	①
2.15	ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	⑤	④	③	②	①
2.16	ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	⑤	④	③	②	①

2.17 หากท่านเจ็บป่วยอีกครั้งจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้หรือไม่ ☐ กลับมา ☐ ไม่กลับมา
เพราะ _____

2.18 ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่ ☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ
เพราะ _____

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามความพึงพอใจ
การบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยนอก)



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. เพื่อรับฟังความคาดหวัง ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2. เพื่อให้โรงพยาบาลได้เห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 กับปี 2564 เพื่อนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ 3. เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการ โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มอบหมายให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ทริส) เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ทริส ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบในครั้ง นี้ จะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น โดยปกปิดแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นความลับ	
คำชี้แจง 1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการที่ได้รับ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
กรุณาตอบแบบสอบถามออนไลน์ตามลิงค์ที่ส่งมาให้ ณ ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2565 Link --> https://trissurvey.tris-db.com/index.php/433786?newtest=Y	
สามารถสแกน QR Code เพื่อตอบแบบสอบถาม	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับท่าน และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

- | | | |
|--|--|---|
| 1.1 สถานะของท่าน | ☐ 1) ผู้ป่วย | ☐ 2)ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย |
| 1.2 ท่านมาใช้บริการ | ☐ 1) ครั้งแรก | ☐ 2) มากกว่า 1 ครั้ง |
| 1.3 เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก |
| 1.4 อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 18 ปี | ☐ 2) 18-35 ปี ☐ 3) 36-50 ปี |
| | ☐ 4) 51-70 ปี | ☐ 5) 70 ปีขึ้นไป |
| 1.5 ระดับการศึกษาสูงสุด | ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ 2) ปริญญาตรี |
| | ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ 4) ไม่ได้เรียน |
| 1.6 อาชีพ | ☐ 1) ข้าราชการ | ☐ 2) พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ |
| | ☐ 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ☐ 4) เกษตรกร |
| | ☐ 5) รับจ้าง | ☐ 6) ธุรกิจส่วนตัว |
| | ☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา | ☐ 8) พนักงานเอกชน |
| | ☐ 9) อื่น ๆ ระบุ____(เช่น วางงาน เป็นต้น) | |
| 1.7 สิทธิการรักษาพยาบาล | ☐ 1) ชำระเงินเอง | ☐ 2)สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |
| | ☐ 3) สิทธิบัตรทอง 30 บาท | ☐ 4) สิทธิประกันสังคม |
| | ☐ 5) อื่น ๆ ระบุ_____ | |
| 1.8 โรงพยาบาลบ้านแพ้ว หรือสาขาของโรงพยาบาลบ้านแพ้วที่ท่านใช้บริการ | ☐ 1) รพ.บ้านแพ้ว | ☐ 2) รพ.บ้านแพ้ว 2 |
| | ☐ 3) รพ.บ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา | ☐ 4) รพ.บ้านแพ้ว สาขาหลักห้า |



BGH

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
BANGPAHO GENERAL HOSPITAL

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

1.9 ท่านเป็นผู้ป่วยนอกแผนก

☐

1) ผู้ป่วยนอก

☐ ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม☐ ผู้ป่วยนอกจักษุ☐ ผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)☐ ผู้ป่วยนอก ศัลยกรรมกระดูก☐ ผู้ป่วยนอก ศัลยกรรม☐ 2) ผู้ป่วย Premium☐ ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม☐ ผู้ป่วยนอก ศัลยกรรม☐ คลินิกโรคหัวใจ

1.10 เหตุผลที่เลือกมารับ

การรักษา

(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐

1) โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ

☐

3) เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน

☐

5) ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม

☐

7) ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่

☐ 2) มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ☐ 4) การให้บริการดี และรวดเร็ว☐ 6) สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน☐ 8) อื่นๆ

ระบุ _____

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการที่ได้รับ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของท่าน

ตอนที่ 1 ความคาดหวังในบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

		ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1	ความคาดหวังด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	⑤	④	③	②	①
1.2	ความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	⑤	④	③	②	①
1.3	ความคาดหวังด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	⑤	④	③	②	①
1.4	ความคาดหวังด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	⑤	④	③	②	①

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล

		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1	มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	⑤	④	③	②	①
2.2	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	⑤	④	③	②	①
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร					
2.3	แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	⑤	④	③	②	①
2.4	แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	⑤	④	③	②	①
2.5	แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	⑤	④	③	②	①



		ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
	ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก						
2.6	แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	⑤	④	③	②	①	①
2.7	แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	⑤	④	③	②	①	①
2.8	อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	⑤	④	③	②	①	①

		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.9	ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	⑤	④	③	②	①
2.10	ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	⑤	④	③	②	①
2.11	สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	⑤	④	③	②	①
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ						
2.12	โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	⑤	④	③	②	①
2.13	ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลได้	⑤	④	③	②	①
2.14	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม	⑤	④	③	②	①

2.15 หากท่านเจ็บป่วยอีก ท่านจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้หรือไม่ ☐ กลับมา ☐ ไม่กลับมา

เพราะ _____

2.16 ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่ ☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ

เพราะ _____

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



BGH
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามความพึงพอใจ
การบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานเยี่ยมบ้าน)



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (งานเยี่ยมบ้าน)

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. เพื่อรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2. เพื่อให้โรงพยาบาลได้เห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 กับปี 2564 เพื่อนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ 3. เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการ โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มอบหมายให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ทริส) เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ทริส ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบในครั้งนี้ จะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น โดยปกปิดแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นความลับ	
คำชี้แจง 1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
กรุณาตอบแบบสอบถามออนไลน์ตามลิงค์ที่ส่งมาให้ ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2565 Link -> https://trissurvey.tris-db.com/index.php/818998?newtest=Y	
สามารถสแกน QR Code เพื่อตอบแบบสอบถาม	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับท่าน และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

- | | | |
|-------------------------|---|--|
| 1.1 สถานะของท่าน | ☐ 1) ผู้ป่วย | ☐ 2)ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย (ขอให้คำตอบแทนผู้ป่วย) |
| 1.2 ประเภทผู้ป่วย | ☐ 1) ผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง เช่น โรคไต โรคหัวใจ เป็นต้น
☐ 2) ผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง | |
| 1.3 เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก |
| 1.4 อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 2) 18-35 ปี ☐ 3) 36-50 ปี
☐ 4) 51-70 ปี ☐ 5) 70 ปีขึ้นไป | |
| 1.5 ระดับการศึกษาสูงสุด | ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี
☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 4) ไม่ได้เรียน | |
| 1.6 อาชีพ | ☐ 1) ข้าราชการ ☐ 2) พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ
☐ 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้าง ☐ 6) ธุรกิจส่วนตัว
☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8) พนักงานเอกชน
☐ 9) อื่น ๆ ระบุ____ (เช่น วางงาน เป็นต้น) | |
| 1.7 สิทธิการรักษาพยาบาล | ☐ 1) ชำระเงินเอง ☐ 2)สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3) สิทธิบัตรทอง 30 บาท ☐ 4) สิทธิประกันสังคม
☐ 5) อื่น ๆ ระบุ_____ | |



ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการที่ได้รับ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของท่าน

ตอนที่ 1 ความคาดหวังในบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

		ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1	ความคาดหวังด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	⑤	④	③	②	①
1.2	ความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	⑤	④	③	②	①
1.3	ความคาดหวังด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	⑤	④	③	②	①
1.4	ความคาดหวังด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	⑤	④	③	②	①

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1	การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์ มือถือ Line Facebook Messenger เป็นต้น	⑤	④	③	②	①
2.2	พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลารอคอยไม่นาน	⑤	④	③	②	①
2.3	ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป	⑤	④	③	②	①
2.4	มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย โดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว	⑤	④	③	②	①
2.5	มีการติดตามผลการรักษาและการดูแลสุขภาพในระยะยาวและต่อเนื่อง	⑤	④	③	②	①
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร					
2.6	พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	⑤	④	③	②	①
2.7	พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี	⑤	④	③	②	①
2.8	พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย	⑤	④	③	②	①
2.9	พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ	⑤	④	③	②	①
2.10	พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ	⑤	④	③	②	①
	ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.11	ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ป้องกันการเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม	⑤	④	③	②	①
2.12	มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย	⑤	④	③	②	①
2.13	มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	⑤	④	③	②	①
2.14	เครื่องฟั่นออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย และง่ายต่อการใช้งาน (ตอบเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)	⑤	④	③	②	①

		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.15	สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น	⑤	④	③	②	①
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ						
2.16	งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้านมากขึ้น	⑤	④	③	②	①
2.17	ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	⑤	④	③	②	①

2.18 หากท่านเจ็บป่วยจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้อีกหรือไม่ ☐ กลับมา ☐ ไม่กลับมา

เพราะ _____

2.19 ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้ใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่ ☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ

เพราะ _____

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



โรงพยาบาลบ้านแพ้ว



บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 18 ห้อง 1-4, 4A เลขที่ 191 ถนนสีลม แขวงสีลม

เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

โทรศัพท์ 0 2032 3000 โทรสาร 0 2231 3680

www.tris.co.th