

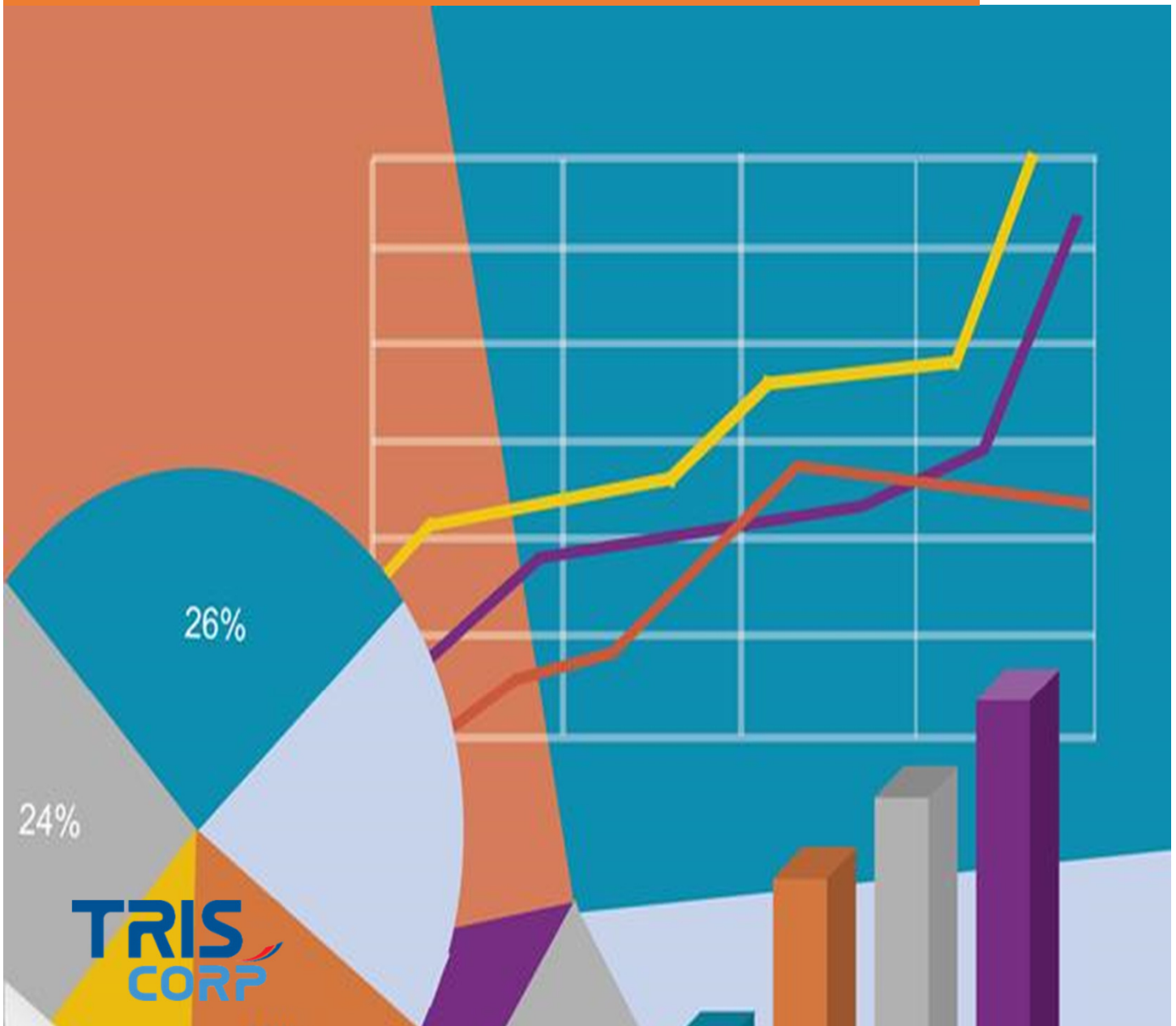


BGH

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
BANPHAEO GENERAL HOSPITAL

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)





สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	i
1. บทนำ	
1.1 วัตถุประสงค์	1-1
1.2 ประโยชน์ที่จะได้รับ	1-1
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	3
3. กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน (Methodology)	3-1
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
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-2
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม	4-4
4.3 ผลการสำรวจจำแนกตาม ประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ	4-6
4.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	4-17
4.5 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา	4-18
ภาคผนวก	
ก. คะแนนเฉลี่ยและร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงาน และแผนกที่รับบริการ	ก-1
ข. เอกสารสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้วปี 2564 เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ	ข-1



สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก (ต่อ)

- ค. แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยใน) ค-1
- ง. แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยนอก) ง-1
- จ. แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานเยี่ยมบ้าน)..... จ-1



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3-1 ประชากรและจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2564 ของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.....	3-4
ตารางที่ 3-2 สถิติผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2563.....	3-4
ตารางที่ 3-3 จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2564	3-5
ตารางที่ 3-4 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability).....	3-7
ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถิติค่ารักษาพยาบาล สถานะ และประเภทผู้รับบริการ.....	4-3
ตารางที่ 4-2 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน).....	4-5
ตารางที่ 4-3 เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่ รพ. บ้านแพ้ว	4-6
ตารางที่ 4-4 ระดับคะแนนความคาดหวัง และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ.....	4-7
ตารางที่ 4-5 ระดับคะแนนความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ.....	4-7
ตารางที่ 4-6 ระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ ...	4-7
ตารางที่ 4-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก)	4-8
ตารางที่ 4-8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน)	4-9
ตารางที่ 4-9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน)	4-9
ตารางที่ 4-10 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยนอก)....	4-10
ตารางที่ 4-11 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยใน)....	4-11
ตารางที่ 4-12 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานเยี่ยมบ้าน)....	4-13
ตารางที่ 4-13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ และแผนกที่รับบริการ	4-15
ตารางที่ 4-14 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก).....	4-16



สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก

ตารางที่ ก-1 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภท และแผนกที่รับบริการ	ก-1
ตารางที่ ก-2 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก: แผนกอายุรกรรม)	ก-2
ตารางที่ ก-3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกอายุรกรรม).....	ก-3
ตารางที่ ก-4 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก: แผนกศัลยกรรม (Premium))	ก-4
ตารางที่ ก-5 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรม (Premium)).....	ก-5
ตารางที่ ก-6 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก: แผนกศัลยกรรมกระดูก).....	ก-6
ตารางที่ ก-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรมกระดูก).....	ก-7
ตารางที่ ก-8 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก: แผนกอายุรกรรม (Premium)).....	ก-8
ตารางที่ ก-9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกอายุรกรรม (Premium)).....	ก-9
ตารางที่ ก-10 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก: แผนกจักษุ)	ก-10
ตารางที่ ก-11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกจักษุ).ก-11	
ตารางที่ ก-12 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก: ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)).....	ก-12
ตารางที่ ก-13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก: ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)).....	ก-13
ตารางที่ ก-14 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก: แผนกศัลยกรรม)	ก-14



สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก

ตารางที่ ก-15	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก: แผนกศัลยกรรม).....	ก-15
ตารางที่ ก-16	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยนอก: แผนกคลินิกโรคหัวใจ (Premium)).....	ก-16
ตารางที่ ก-17	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก: แผนกคลินิกโรคหัวใจ (Premium)).....	ก-17
ตารางที่ ก-18	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน: แผนกอายุรกรรมหญิง).....	ก-18
ตารางที่ ก-19	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกอายุรกรรมหญิง).....	ก-19
ตารางที่ ก-20	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 8)	ก-20
ตารางที่ ก-21	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 8)	ก-21
ตารางที่ ก-22	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 3B)	ก-22
ตารางที่ ก-23	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 3B).....	ก-23
ตารางที่ ก-24	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 6)	ก-24
ตารางที่ ก-25	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 6).....	ก-25
ตารางที่ ก-26	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 4B)	ก-26
ตารางที่ ก-27	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 4B).....	ก-27
ตารางที่ ก-28	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานเยี่ยมบ้าน : ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง).....	ก-28
ตารางที่ ก-29	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน : ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง).....	ก-29
ตารางที่ ก-30	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (งานเยี่ยมบ้าน : ประเภทผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง).....	ก-30
ตารางที่ ก-31	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน : ประเภทผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง).....	ก-31



สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 2-1 แผนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน).....	2-2
แผนภาพที่ 2-2 โครงสร้างองค์กร	2-3
แผนภาพที่ 3-1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางการศึกษา.....	3-1
แผนภาพที่ 3-2 ตัวแบบ SERVQUAL หรือ Customer Expectation Model	3-2



สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ประจำปี 2564	4-2
แผนภูมิที่ 4-2 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ภาพรวม (ปี 2562-2564).....	4-5
แผนภูมิที่ 4-3 ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการ.....	4-6
แผนภูมิที่ 4-4 ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังจำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน)	4-8
แผนภูมิที่ 4-5 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยนอก	4-9
แผนภูมิที่ 4-6 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยใน	4-11
แผนภูมิที่ 4-7 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานเยี่ยมบ้าน	4-12
แผนภูมิที่ 4-8 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน).....	4-14
แผนภูมิที่ 4-9 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)..	4-16



บทสรุปผู้บริหาร

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการจัดทำโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการสำหรับให้โรงพยาบาลได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงแก้ไขบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น และเพื่อนำผลสำรวจที่ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

จากการสำรวจและประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยจำแนกระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจในภาพรวมและในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทงาน แผนกที่รับบริการ และสาขาที่รับบริการ โดยการสำรวจประจำปี 2564 ระหว่างวันที่ 31 กรกฎาคม – 26 สิงหาคม 2564 ผ่าน Web (Web-based survey) ด้วยการสแกน QR Code และผ่านแบบสอบถาม (Paper-base survey) พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 900 คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน จำนวน 420 คน 400 คน และ 80 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 46.67 ร้อยละ 44.44 และ ร้อยละ 8.89 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) **ในภาพรวม (ปี 2562-2564)** พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลที่ระดับคะแนน 4.25 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 85.04 ของคะแนนทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจย้อนหลัง พบว่า ในปี 2564 โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” เช่นเดียวกับปี 2562 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ที่อยู่ในระดับ “ความพึงพอใจมาก” เท่านั้น เมื่อ**จำแนกผู้รับบริการตามประเภทบริการ** พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกมีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.19 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 83.72 ของคะแนนทั้งหมด และผู้รับบริการงานผู้ป่วยในมีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.35 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 86.93 ของคะแนนทั้งหมด และสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยงานเยี่ยมบ้านมีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.12 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 82.48 ของคะแนนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาในประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกมีช่องว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Gap = -0.16)

โดยเฉพาะความล่าช้าของกระบวนการการจ่ายยา ในขณะที่ กลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยในมีช่องว่างความพึงพอใจ เทียบกับความคาดหวังมากที่สุด ในด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก (Gap = -0.17) โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของที่จอดรถ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้านมีช่องว่างความพึงพอใจ เทียบกับความคาดหวังมากที่สุด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Gap = -0.16) โดยเฉพาะเกี่ยวกับระยะเวลาเยี่ยมบ้านที่ยังไม่เหมาะสม

ทั้งนี้ ที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรวางแผนการลดขั้นตอนการให้บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ควบคู่กับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำวิธีการจัดการความรู้ต่าง ๆ มาใช้พัฒนาทักษะของบุคลากร เช่น การเล่าเรื่อง (Story telling) หรือการสอนงาน (Coaching) เป็นต้น
- การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนต่างๆ ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามผลหลังจากมีการปรับปรุงแล้ว เพื่อวัดประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ควรจัดทำช่องทางให้ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลผู้ป่วยสามารถให้ feedback กับโรงพยาบาลได้ทันทีหลังจากบุคลากรของโรงพยาบาลลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน หรือผู้ป่วยมารับบริการที่โรงพยาบาล
- ควรวางแผนการเพิ่มอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยพิจารณาปริมาณงานในปัจจุบัน ปริมาณงานในอนาคต และปริมาณงานรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องเร่งแก้ไข ให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มี เช่น งบประมาณ อัตรากำลัง เป็นต้น เพื่อนำมาวางแผนจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสม
- ควรพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่ เพื่อปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา

- ควรมีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมที่สร้างความตระหนักเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง และกระตุ้นมุมมองความคิดเชิงบวกให้บุคลากร เพื่อมอบบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้อยู่เสมอ
- ควรรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) โดยเฉพาะผู้รับบริการกลุ่ม Premium เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้าในเชิงลึก เช่น การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาล



1. บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้โรงพยาบาลได้นำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

1.2 ประโยชน์ที่จะได้รับ

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





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

ที่ตั้ง

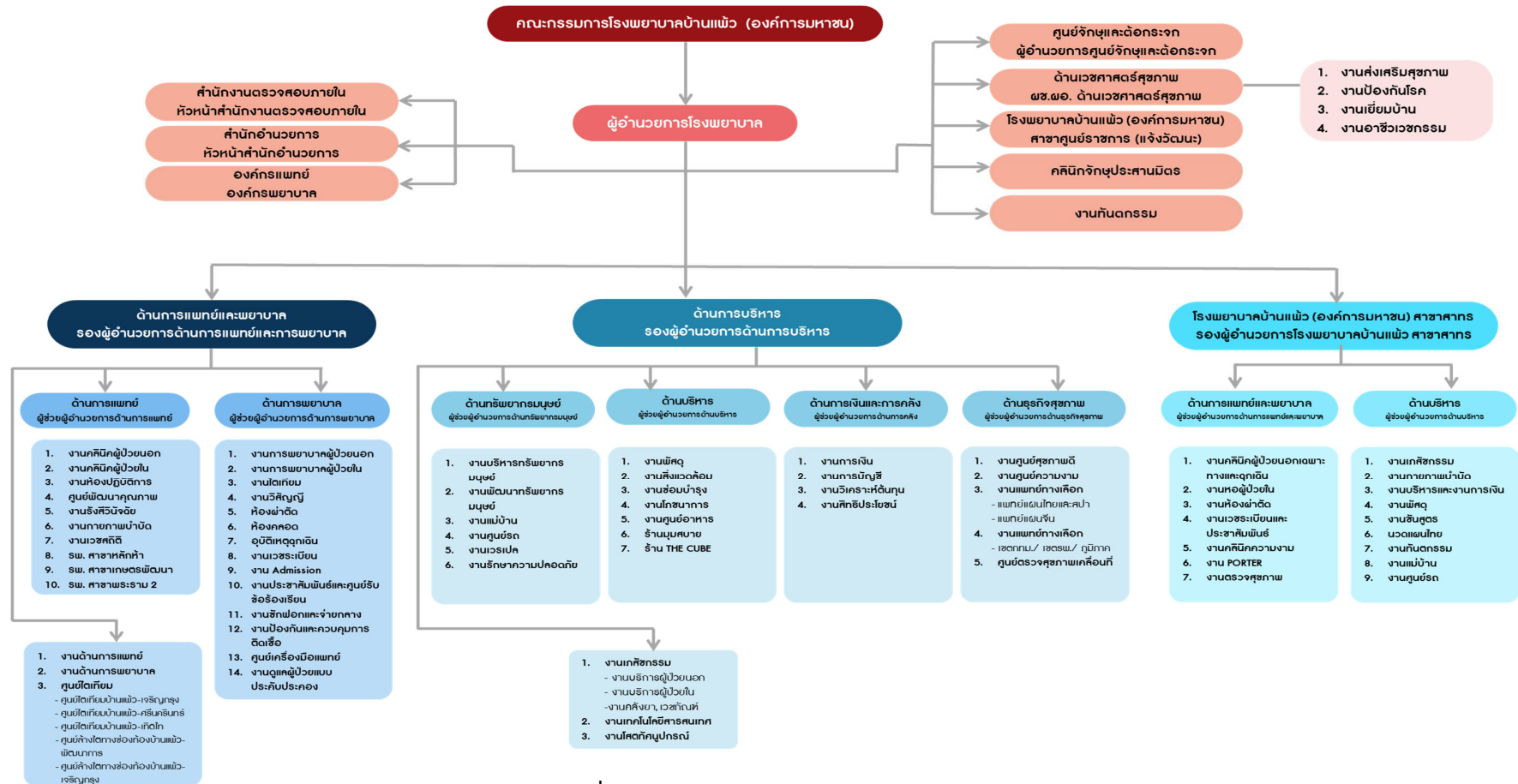
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ตั้งอยู่ที่ 198 หมู่ 1 ถ.บ้านแพ้ว-พระประโทน ต.บ้านแพ้ว
อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร 74120

แผนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)



แผนภาพที่ 2-1 แผนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

โครงสร้างองค์กร



แผนภาพที่ 2-1 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 และศูนย์

สุขภาพชุมชนในชุมชนต่าง 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. |



3. กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน (Methodology)

3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้

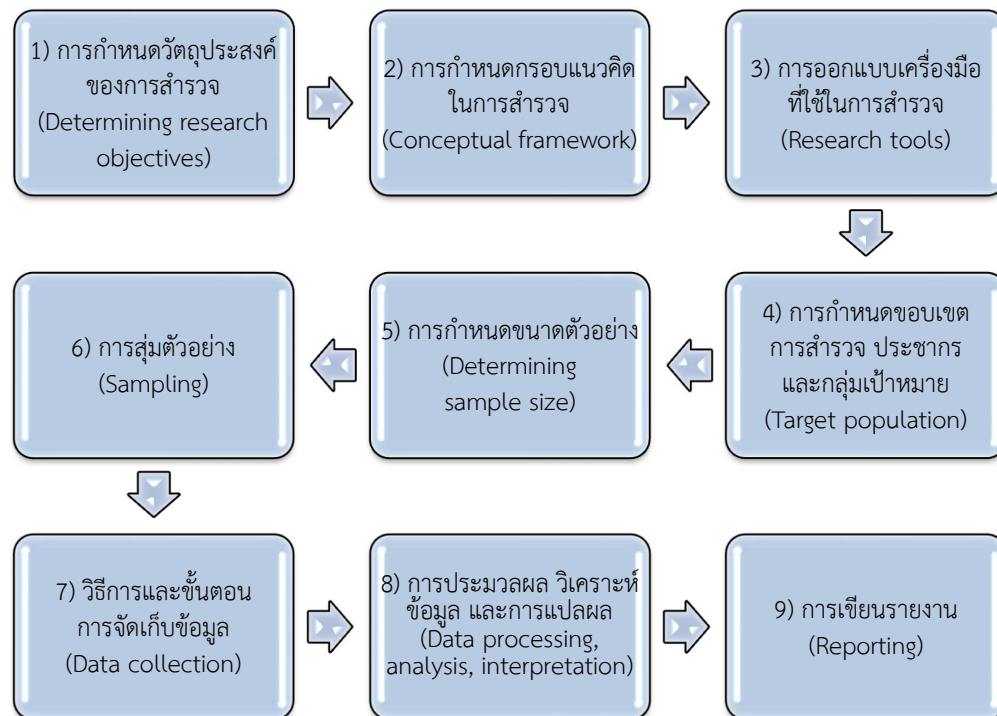
การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564 ในครั้งนี้ใช้ทฤษฎีและแนวคิด ได้แก่

1. แนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ
2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model

โดยมีรายละเอียดของแต่ละแนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ

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



แผนภาพที่ 3-1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางการศึกษา

2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model (Parasuraman, et al., 1985, 88, 93) เป็นแนวคิดเบื้องต้นในการวัดคุณภาพการบริการ และการวัดผลต่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง

ตัวแปรสำคัญของลูกค้าในตัวแบบ SERVQUAL คือ ความคาดหวังต่อการบริการ (expectations) ซึ่งจัดเป็นทัศนคติรูปแบบหนึ่ง โดยเป็นความเชื่อที่คิดว่าผลิตภัณฑ์/บริการ (ที่มีส่วนประกอบตามที่ผู้ให้บริการ/ผู้ผลิต ระบุหรือประกาศไว้) จะสามารถส่งมอบผลผลิต/หรือมีคุณสมบัติทำงานได้ตามที่ระบุ ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีมาก่อน จากด้านความรู้ - ความเข้าใจและการสัมผัสโดยตรง แสดงได้ดังแผนภาพที่ 3-2

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

จุดที่ 1 (Gap 1) แสดงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ให้บริการ

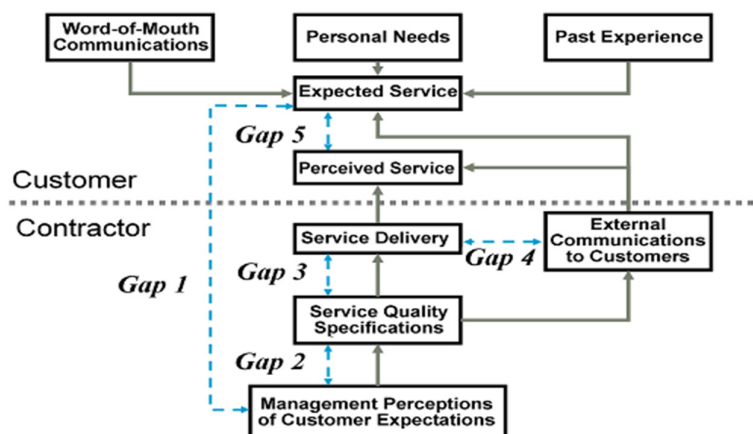
จุดที่ 2 (Gap 2) แสดงความแตกต่างระหว่างการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ให้บริการกับกรอบความคิดเกี่ยวกับบริการเป็นคุณภาพ/ลักษณะของบริการที่ดีที่ควรได้รับ

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)



แผนภาพที่ 3-2 ตัวแบบ SERVQUAL หรือ Customer Expectation Model¹

¹ปรับจาก SERVQUAL Model ของ Berry, Parasuraman and Zeithaml (1993)

3.2 ระเบียบวิธีสำรวจ

- การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ใช้การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ (ผู้ป่วย ครอบครัว ญาติ และผู้ดูแลผู้ป่วย) ของโรงพยาบาลที่ใช้บริการในปี 2564 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) บางส่วนจากคำถามปลายเปิด เพื่อนำมาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลไปสู่ SMART Hospital SMART Service

3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและจำนวนตัวอย่าง

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและญาติหรือผู้ใกล้ชิด/ผู้ดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2564 ประชากร ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน
- ผู้ป่วยนอก 8 แผนก ได้แก่

ผู้ป่วยนอก* 8 แผนก	ผู้ป่วยนอก - ศัลยกรรม, ศัลยกรรมกระดูก, อายุรกรรม, จักษุ, ศูนย์สุขภาพดี (Checkup) ผู้ป่วยนอก Premium - ศัลยกรรม, อายุรกรรม, คลินิกโรคหัวใจ
-----------------------	--

หมายเหตุ: *เลือกหน่วยงานผู้ป่วยนอก 8 แผนก ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด Covid-19

- ผู้ป่วยใน 5 แผนก ได้แก่

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

หมายเหตุ: *เลือกหน่วยงานผู้ป่วยใน 5 แผนก ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด Covid-19

- งานเยี่ยมบ้าน 1 แห่ง ได้แก่ รพ. บ้านแพ้ว
- ไม่นับรวมสาขาของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาสาธ และสาขาศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ) รวมทั้งโรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว)
- จากฐานข้อมูลผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2563 นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการคำนวณประชากรและขนาดตัวอย่าง แสดงได้ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 ประชากรและจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2564 ของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

งานบริการ	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ระดับความคลาดเคลื่อน (e)
งานผู้ป่วยนอก	193,198	420	ร้อยละ 5
งานผู้ป่วยใน	27,937	400	ร้อยละ 5
งานเยี่ยมบ้าน	368	80	ร้อยละ 10
รวม	221,493	900	

โดยรายละเอียดประชากรผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีดังนี้

ตารางที่ 3-2 สถิติผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2563 (ประชากรในการสำรวจครั้งนี้)

ลำดับ	ผู้ป่วยนอก	หน่วยงาน*	สถิติผู้ป่วย 2563 (คน)				
			รพ.บ้านแพ้ว	รพ.บ้านแพ้ว 2	รพ.เกษตรพัฒนา	หลักห้า	รวม
1	ผ.ป.นอก	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	12,862	2,103	-	-	14,965
2	ผ.ป.นอก	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	16,091	2	-	-	16,093
3	ผ.ป.นอก	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	65,339	21,224	8,680	9,425	104,668
4	ผ.ป.นอก	ผู้ป่วยนอกจักษุ	32,913	157	29	545	33,644
5	ผ.ป.นอก	ผู้ป่วยนอกศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	11,172	-	-	-	11,172
1	ผ.ป. Premium	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	3,617	-	-	-	3,617
2	ผ.ป. Premium	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	5,982	-	-	-	5,982
3	ผ.ป. Premium	คลินิกโรคหัวใจ	3,057	-	-	-	3,057
		รวม	151,033	23,486	8,709	8,709	193,198

หมายเหตุ: *หน่วยงานที่มีสถิติผู้ป่วยสูงสุด 5 อันดับแรก โดยไม่นับรวม ผู้ป่วยนอกอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด Covid-19

ลำดับ	ผู้ป่วยใน	หน่วยงาน*	สถิติผู้ป่วย ปี 2563 (คน) รพ. บ้านแพ้ว
1	ผ.ป.ใน	ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	2,042
2	ผ.ป.ใน	ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	7,032
3	ผ.ป.ใน	ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	6,892
4	หน่วยงานพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 6	6,676
5	หน่วยงานพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 8	5,285
		รวม	27,927

หมายเหตุ: *หน่วยงานที่มีสถิติผู้ป่วยสูงสุด 5 อันดับแรก โดยไม่นับรวม 5 หน่วยงาน ได้แก่ ผู้ป่วยในสูติ นรีเวช, ผู้ป่วยในพิเศษ 3A, ผู้ป่วยในพิเศษ 4A, ผู้ป่วยในศัลยกรรมกระดูก, ผู้ป่วยใน ICU2 ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด Covid-19

งานเยี่ยมบ้าน	รพ.บ้านแพ้ว	รวม
สถิติผู้ป่วย ปี 2563 (คน)	368	368

ตารางที่ 3-3 จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2564

ลำดับ	ผู้ป่วยนอก	หน่วยงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)				
			รพ.บ้านแพ้ว	รพ.บ้านแพ้ว2	รพ.เกษตรพัฒนา	หลักห้า	รวม
1	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	27	-	-	-	27
2	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	34	-	-	-	34
3	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	148	49	20	22	239
4	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกจักษุ	69	-	-	-	69
5	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	24	-	-	-	24
2	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	8	-	-	-	8
3	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	13	-	-	-	13
4	ผป.Premium	คลินิกโรคหัวใจ	6	-	-	-	6
		รวม	329	49	20	22	420

ลำดับ	ประเภทผู้ป่วยใน	หน่วยงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ผู้ป่วยสามัญ	ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	29
2	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	100
3	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	99
4	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 6	96
5	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 8	76
		รวม	400

ลำดับ	งานเยี่ยมบ้าน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ผู้ป่วยระดับประคอง	40
2	ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	40
	จำนวนตัวอย่าง (คน)	80

3.4 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ได้แก่

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

ทั้งนี้ รายละเอียดของแบบสอบถาม แสดงอยู่ในภาคผนวก ค ภาคผนวก ง และภาคผนวก จ

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

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

โดยมีผู้เชี่ยวชาญของ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ให้ความเห็น 3 ท่าน ได้แก่

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. นางสาวบงกช นุตพงษ์ | ตำแหน่ง : ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส |
| 2. นายวรพัฒน์ เมฆสุวรรณค์ | ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ |
| 3. นายประชาติปไทย์ บุญอุ่ม | 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 3 แบบสอบถาม มีค่า > 0.5 ในทุกประเด็น ถือว่าข้อคำถามทั้งหมดมีความตรงเชิงเนื้อหา สามารถนำไปใช้ในการสำรวจฯ ครั้งนี้ได้

การทดสอบน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสำรวจฯ

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสำรวจฯ จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม โดยเก็บแบบสอบถามงานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน เฉพาะในส่วนของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยไม่เก็บในส่วนของโรงพยาบาลสาขา แบบสอบถามละ 25 ตัวอย่าง จำนวน 3 แบบสอบถาม รวมทั้งหมด 75 ตัวอย่าง อ้างอิงจากกัลยา วาณิชยบัญชา, 2548 กำหนดให้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบแบบสำรวจฯ ไม่ควรต่ำกว่า 25 หน่วย เพื่อนำมาหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยการทดสอบดัชนีวัดความเที่ยงของครอนบาช (Cronbach's alpha) ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

งานบริการ	จำนวนตัวอย่างสำหรับทดสอบแบบสอบถาม (คน)
ผู้ป่วยนอก	25
ผู้ป่วยใน	25
งานเยี่ยมบ้าน	25
รวม	75

เมื่อนำแบบสำรวจฯ ฉบับร่างมาทดสอบคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ๆ ละ 25 ราย สรุปผลที่ได้มีดังนี้

แบบสอบถามผู้ป่วยนอก มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าเท่ากับ 0.955

แบบสอบถามผู้ป่วยนอก มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าเท่ากับ 0.954

แบบสอบถามผู้ป่วยนอก มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าเท่ากับ 0.937

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 2564 ระหว่างวันที่ 31 กรกฎาคม – 26 สิงหาคม 2564 ผ่าน Web (Web-based survey) ด้วยการสแกน QR Code และผ่านแบบสอบถาม (Paper-based survey)



4. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการจัดทำโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการสำหรับให้โรงพยาบาลได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงแก้ไขบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับการเพิ่มขึ้น และเพื่อนำผลสำรวจที่ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

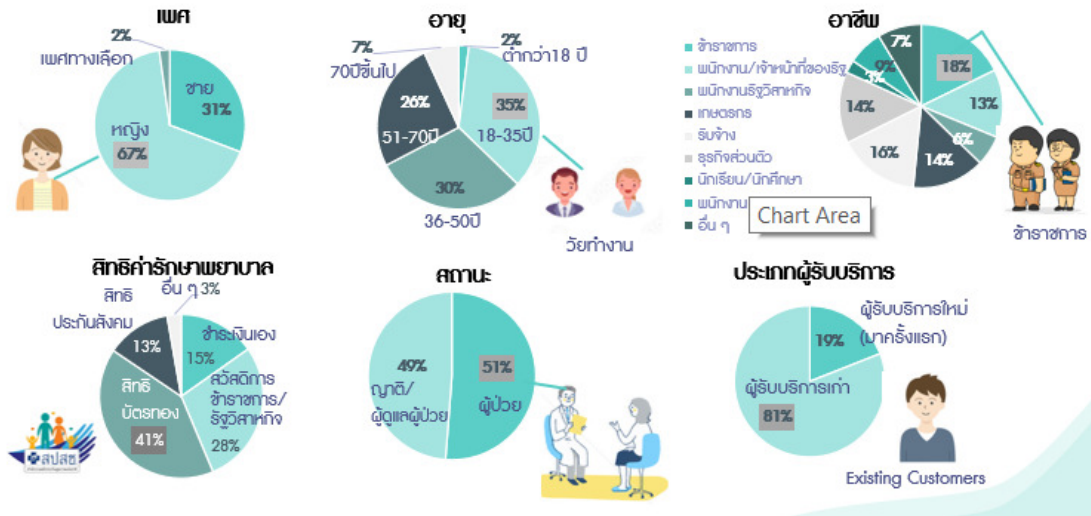
จากการสำรวจและประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งสอบถามถึงระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจในภาพรวมและในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทงาน แผนกที่รับบริการ และสาขาที่รับบริการ โดยการสำรวจประจำปี 2564 ระหว่างวันที่ 31 กรกฎาคม – 26 สิงหาคม 2564 ผ่าน Web (Web-based survey) ด้วยการสแกน QR Code และผ่านแบบสอบถาม (Paper-base survey) สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564 ได้ดังนี้

ผลการสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม
- 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตาม ประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)
- 4.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว
- 4.5 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

รายละเอียดมีดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการประจำปี 2564 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 900 คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน จำนวน 420 คน 400 คน และ 80 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 46.67 ร้อยละ 44.44 และ ร้อยละ 8.89 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 603 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 เพศชาย 277 คน คิดเป็นร้อยละ 30.78 และเพศทางเลือก 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.22 และส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 18-35 ปี จำนวน 317 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.22 และมีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 160 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.78 และเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 นอกจากนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิรักษาพยาบาลจากสิทธิบัตรทอง 30 บาท จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 นอกจากนั้นส่วนใหญ่มีสถานะเป็นผู้ป่วย จำนวน 461 คน คิดเป็นร้อยละ 51.22 และเป็นผู้ใช้บริการเดิมที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 664 คน คิดเป็นร้อยละ 80.98 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	124	29.52	132	33.00	21	26.25	277	30.78
หญิง	292	69.52	253	63.25	58	72.50	603	67.00
เพศทางเลือก	4	0.95	15	3.75	1	1.25	20	2.22
อายุ								
ต่ำกว่า 18 ปี	4	0.95	14	3.50	0	0.00	18	2.00
18-35 ปี	152	36.19	158	39.50	7	8.75	317	35.22
36-50 ปี	121	28.81	124	31.00	26	32.50	271	30.11
51-70 ปี	119	28.33	86	21.50	27	33.75	232	25.78
70 ปีขึ้นไป	24	5.71	18	4.50	20	25.00	62	6.89
ระดับการศึกษาสูงสุด								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	181	43.10	154	38.50	29	36.25	364	40.44
ปริญญาตรี	165	39.29	194	48.50	37	46.25	396	44.00
สูงกว่าปริญญาตรี	35	8.33	28	7.00	5	6.25	68	7.56
ไม่ได้เรียน	39	9.29	24	6.00	9	11.25	72	8.00
อาชีพ								
ข้าราชการ	75	17.86	72	18.00	13	16.25	160	17.78
พนักงาน/เจ้าหน้าที่รัฐ	51	12.14	57	14.25	13	16.25	121	13.44
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	4.52	32	8.00	3	3.75	54	6.00
เกษตรกร	63	15.00	57	14.25	9	11.25	129	14.33
รับจ้าง	70	16.67	61	15.25	14	17.50	145	16.11
ธุรกิจส่วนตัว	61	14.52	56	14.00	10	12.50	127	14.11
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.14	14	3.50	0	0.00	23	2.56
พนักงานเอกชน	31	7.38	26	6.50	6	7.50	63	7.00
อื่น ๆ	41	9.76	25	6.25	12	15.00	78	8.67
สิทธิค่ารักษาพยาบาล								
ชำระเงินเอง	45	10.71	90	22.50	2	2.50	137	15.22
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	115	27.38	118	29.50	23	28.75	256	28.44
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	184	43.81	140	35.00	43	53.75	367	40.78
สิทธิประกันสังคม	68	16.19	41	10.25	6	7.50	115	12.78
อื่นๆ	8	1.90	11	2.75	6	7.50	25	2.78
สถานะ								
ผู้ป่วย	251	59.76	201	50.52	9	11.25	461	51.22
ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย	169	40.24	199	49.57	71	88.75	439	48.78
รวม	420	100.00	400	100.00	80	100.00	900	100.00

	งานผู้ป่วยนอก		งานผู้ป่วยใน		งานเยี่ยมบ้าน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ								
ผู้รับบริการใหม่	39	9.29	117	29.25	-	-	156	19.02
ผู้รับบริการเก่า	381	90.71	283	70.75	-	-	664	80.98
รวม	420	100.00	400	100.00	-	-	820	100.00

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

4.25
(85.04%)

งานผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.19
(83.72%)

งานผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.35
(86.93%)

งานเยี่ยมบ้าน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.12
(82.48%)



แผนภูมิที่ 4-2 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ภาพรวม (ปี 2562-2564)

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	⬆

หมายเหตุ: * ปี 2564 สำรวจโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม (ปี 2562-2564) พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลที่ระดับคะแนน 4.25 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 85.04 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	296	70.48	319	79.75	615	75.00
2) มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ	292	69.52	312	78.00	604	73.66
3) สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน	265	63.10	277	69.25	542	66.10
4) การให้บริการดี และรวดเร็ว	234	55.71	303	75.75	537	65.49
5) เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน	207	49.29	286	71.50	493	60.12
6) ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม	124	29.52	227	56.75	351	42.80
7) ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่	17	4.05	26	6.50	43	5.24
อื่นๆ	13	3.10	4	1.00	17	2.07

จากผลการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมของผู้รับบริการเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ รองมาคือ มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ และสะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ร้อยละ 73.66 ร้อยละ 66.10 ของคำตอบทั้งหมด ซึ่งทั้ง 3 เหตุผลถือเป็นจุดเด่นในการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

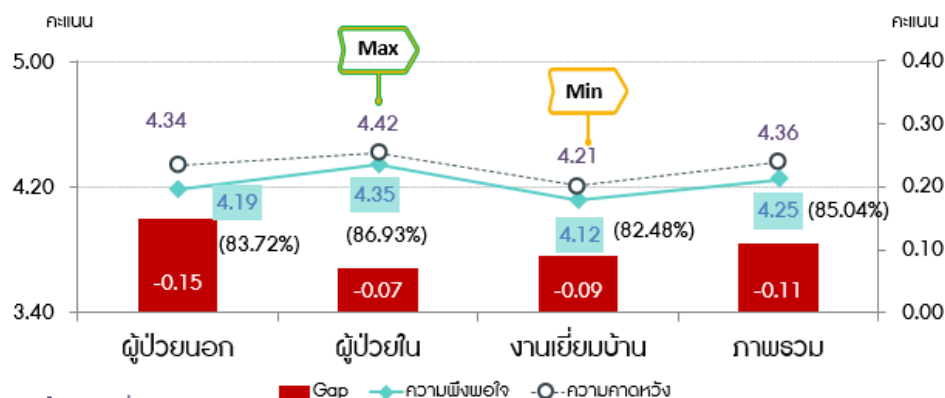
4.3 ผลการสำรวจจำแนกตามประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ

เนื้อหาประกอบด้วย 3 หัวข้อย่อย ได้แก่

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

โดยรายละเอียด มีดังนี้

- 1) ผลการสำรวจจำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน)



แผนภูมิที่ 4-3 ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการ

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน) ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยในมีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.35 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 86.93 ของคะแนนทั้งหมด ในขณะที่ ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกและงานเยี่ยมบ้าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 และ 4.12 หรือคิดเป็น ร้อยละ 83.72 และร้อยละ 82.48 ของคะแนนทั้งหมดตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง**ในภาพรวม** พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.11 โดยงานผู้ป่วยนอกมีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.15 คะแนน รองมาคืองานเยี่ยมบ้าน และงานผู้ป่วยใน เท่ากับระดับคะแนน -0.09 และ -0.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ระดับคะแนนความคาดหวัง และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ความคาดหวัง	คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.34	86.53	คาดหวังมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.42	88.39	คาดหวังมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.21	84.25	คาดหวังมากที่สุด
รวม	4.36	87.26	คาดหวังมากที่สุด

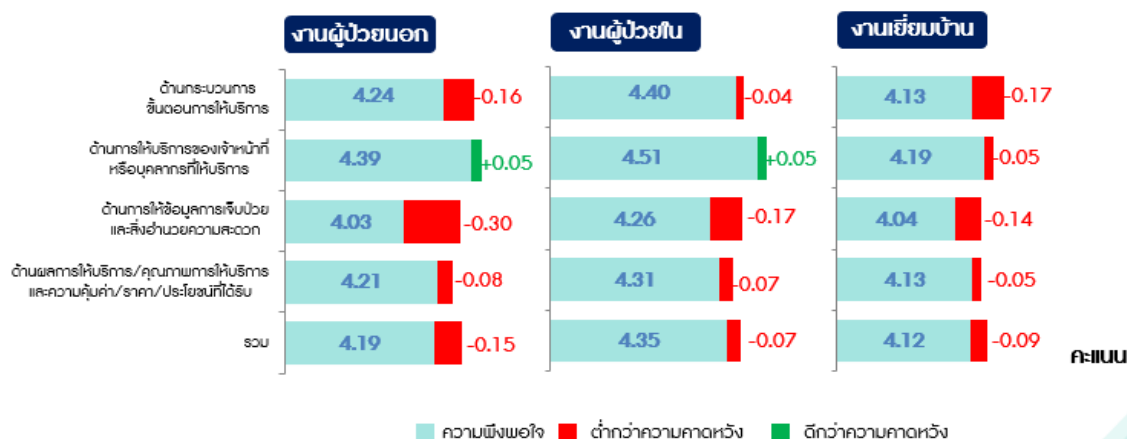
ตารางที่ 4-5 ระดับคะแนนความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.19	83.72	พึงพอใจมาก
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.35	86.93	พึงพอใจมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.12	82.48	พึงพอใจมาก
รวม	4.25	85.04	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4-6 ระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.19	4.34	-0.15
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.35	4.42	-0.07
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.12	4.21	-0.09
รวม	4.25	4.36	-0.11

โดยระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ จำแนกตาม 3 ประเภทงานบริการ มีรายละเอียดดังนี้



แผนภูมิที่ 4-4 ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง จำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน)

เมื่อพิจารณาในประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก มีช่องว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Gap = -0.16) โดยเฉพาะความล่าช้าของกระบวนการการจ่ายยา ในขณะที่ กลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยในมีช่องว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก (Gap = -0.17) โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของเตียงจัดรถ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้านมีช่องว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Gap = -0.16) โดยเฉพาะเกี่ยวกับระยะเวลาเยี่ยมบ้านที่ยังไม่เหมาะสม รายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 4-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก)

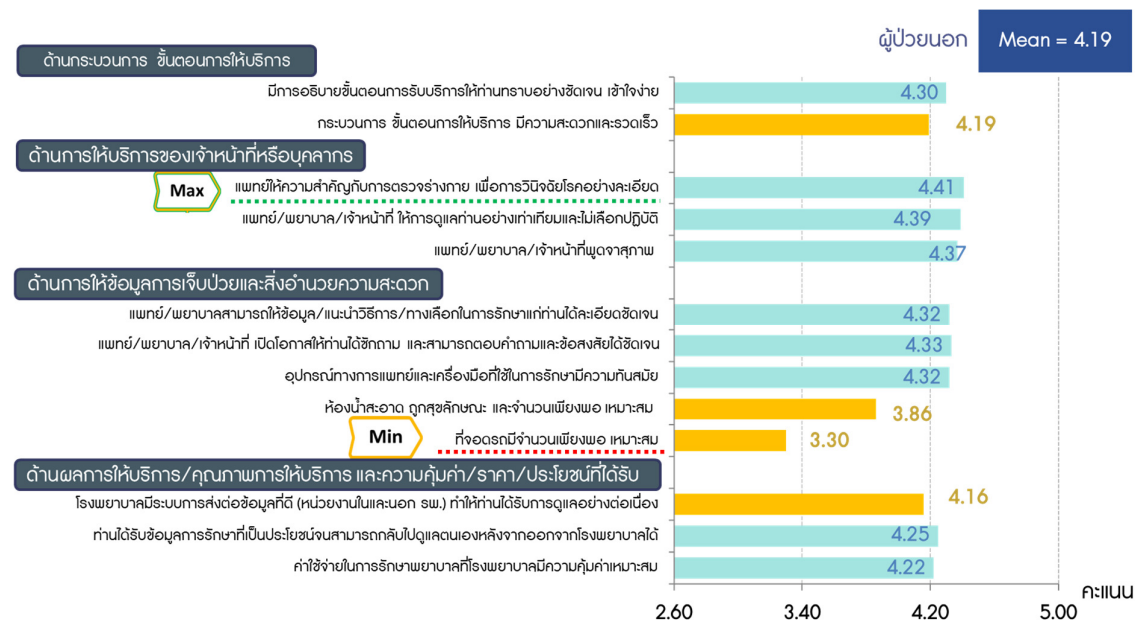
งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	4.40	-0.16
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.39	4.34	+0.05
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	4.33	-0.30
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.21	4.29	-0.08
รวม	4.19	4.34	-0.15

ตารางที่ 4-8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	4.44	-0.04
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.51	4.46	+0.05
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	4.43	-0.17
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ	4.31	4.38	-0.07
และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
รวม	4.35	4.42	-0.07

ตารางที่ 4-9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน)

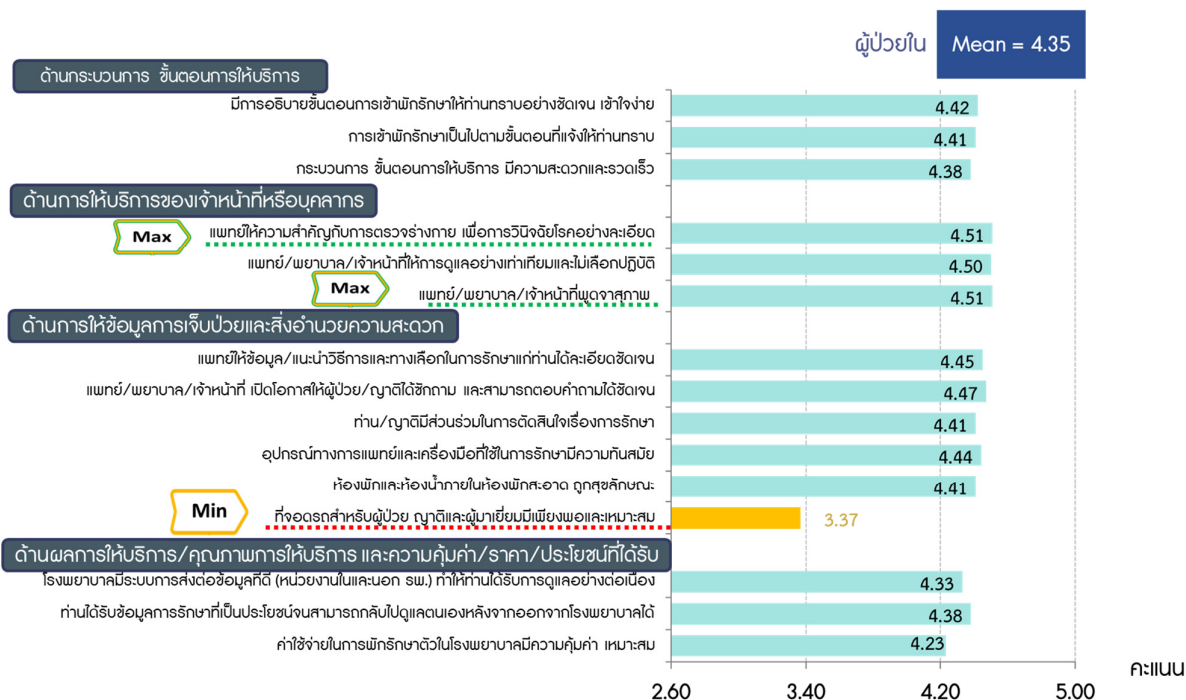
งานเยี่ยมบ้าน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.30	-0.17
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.19	4.24	-0.05
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.18	-0.14
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ	4.13	4.18	-0.05
และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
รวม	4.12	4.21	-0.09



แผนภูมิที่ 4-5 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 4-10 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยนอก)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	420	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	420	4.19	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	420	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	420	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	420	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	420	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	420	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	420	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	420	3.86	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	420	3.30	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	420	4.16	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	420	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม	420	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	420	4.19	พึงพอใจมาก

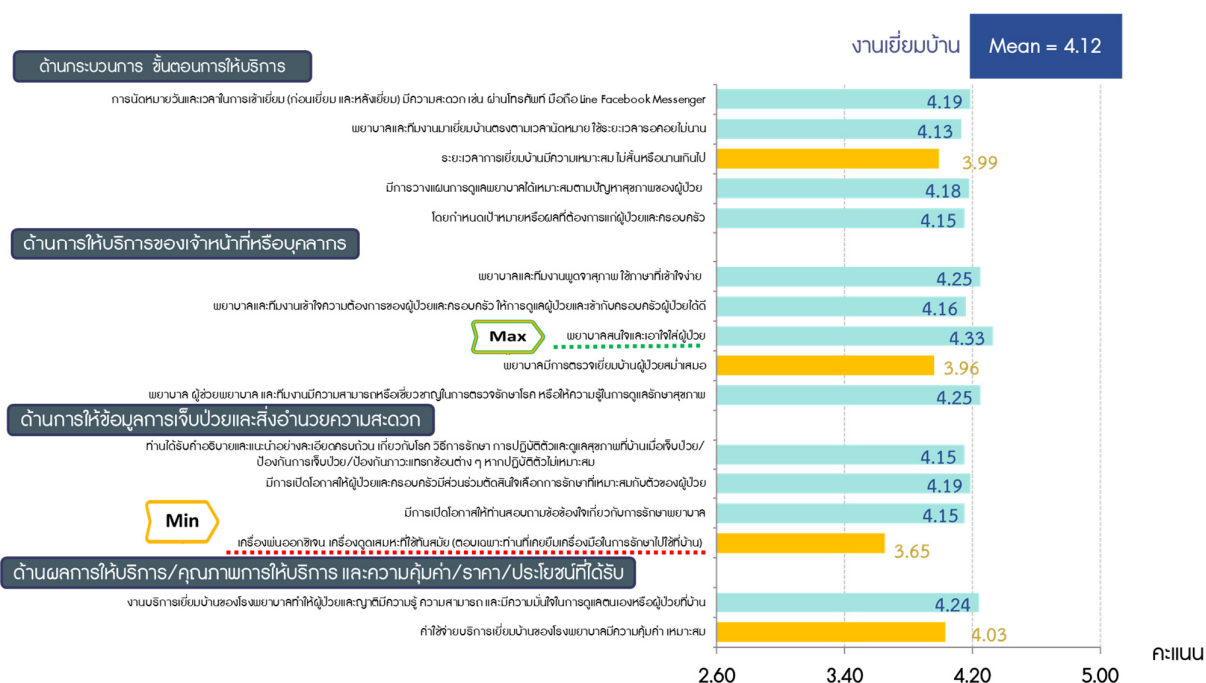


แผนภูมิที่ 4-6 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยใน

ตารางที่ 4-11 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยใน)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	400	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	400	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	400	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	400	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	400	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	400	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	400	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	400	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย	400	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องนํ้าภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	400	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	400	3.37	พึงพอใจปานกลาง

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	400	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	400	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษากิจการตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	400	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	400	4.35	พึงพอใจมากที่สุด



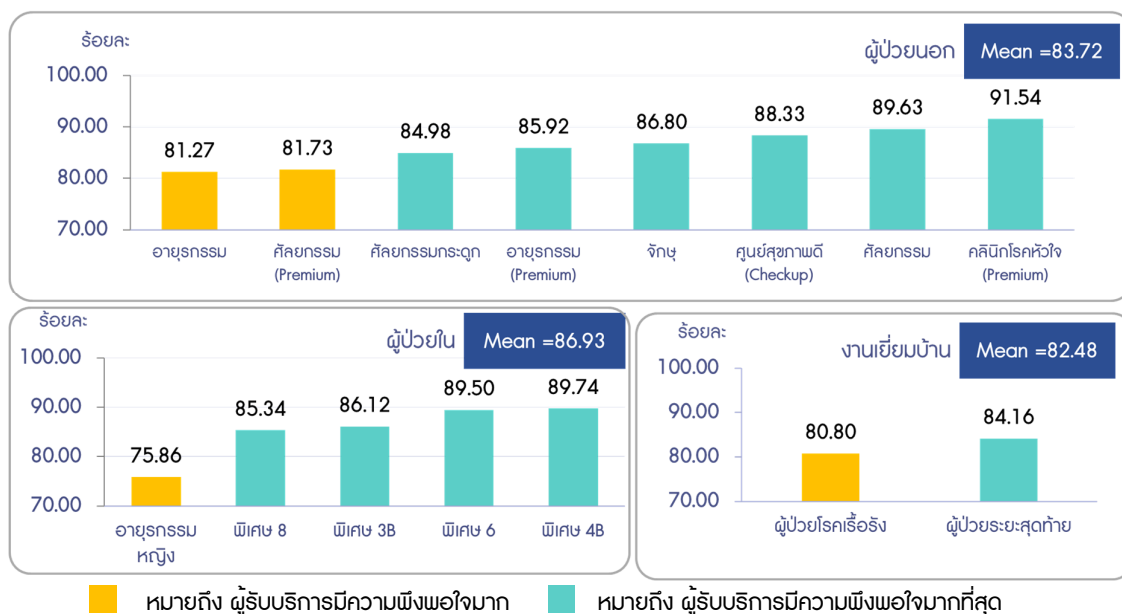
แผนภูมิที่ 4-7 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานเยี่ยมบ้าน

ตารางที่ 4-12 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานเยี่ยมบ้าน)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์ มือถือ Line Facebook Messenger เป็นต้น	80	4.19	พึงพอใจมาก
พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลารอคอยไม่นาน	80	4.13	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป	80	3.99	พึงพอใจมาก
มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย	80	4.18	พึงพอใจมาก
โดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว	80	4.15	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	80	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี	80	4.16	พึงพอใจมาก
พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย	80	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ	80	3.96	พึงพอใจมาก
พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ	80	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ป้องกันการเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม	80	4.15	พึงพอใจมาก
มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย	80	4.19	พึงพอใจมาก
มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	80	4.15	พึงพอใจมาก
เครื่องฟอกออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย (โดยเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)	80	3.65	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้านมากขึ้น	80	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	80	4.03	พึงพอใจมาก
รวม	80	4.12	พึงพอใจมาก

2) ผลการสำรวจจำแนกตามประเภทงานและแผนก

เมื่อพิจารณาร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (เต็มร้อยละ 100.00 ของคะแนนทั้งหมด) ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก พบว่า มี 6 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คลินิกโรคหัวใจ (Premium) ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม ศูนย์สุขภาพดี (Check up) ผู้ป่วยนอกจักษุ ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (Premium) และผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 91.54 ร้อยละ 89.63 ร้อยละ 88.33 ร้อยละ 86.80 ร้อยละ 85.92 และร้อยละ 84.98 ตามลำดับ ในขณะที่ มี 2 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม (Premium) และผู้ป่วยนอกอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 81.73 และร้อยละ 81.27 ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 4-8 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน)

สำหรับผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน พบว่า มี 4 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้ป่วยในพิเศษ 4B ผู้ป่วยในพิเศษ 6 ผู้ป่วยในพิเศษ 3B และผู้ป่วยในพิเศษ 8 คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 89.74 ร้อยละ 89.50 ร้อยละ 86.12 และร้อยละ 85.34 ตามลำดับ ในขณะที่ มี 1 แผนกที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้ป่วยในอายุรกรรมหู คอ จมูก คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 75.86

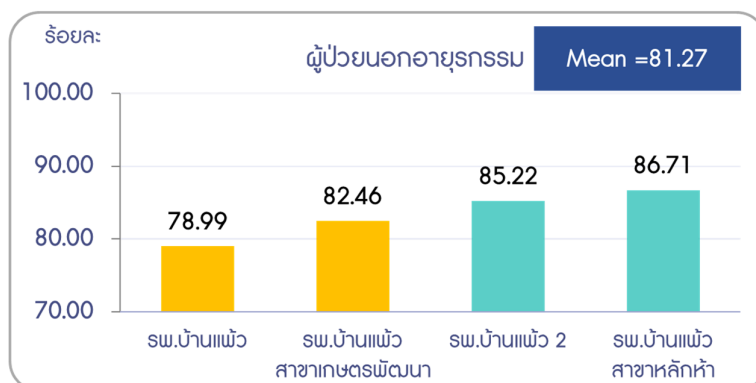
สำหรับผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานผู้ป่วยระยะสุดท้าย คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 84.16 ในขณะที่ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานผู้ป่วยโรคเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 80.80

ตารางที่ 4-13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ และแผนกที่รับบริการ

ประเภทงานบริการ/ แผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.19	83.72	พึงพอใจมาก
- คลินิกโรคหัวใจ (Premium)	4.58	91.54	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	4.48	89.63	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	4.42	88.33	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกจักษุ	4.34	86.80	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (Premium)	4.30	85.92	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	4.25	84.98	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม (Premium)	4.09	81.73	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	4.06	81.27	พึงพอใจมาก
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.35	86.93	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	4.49	89.74	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 6	4.48	89.50	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	4.31	86.12	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 8	4.27	85.34	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	3.79	75.86	พึงพอใจมาก
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.12	82.48	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยระดับประคอง	4.21	84.16	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	4.04	80.80	พึงพอใจมาก
รวม	4.25	85.04	พึงพอใจมากที่สุด

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดคะแนนเฉลี่ย และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผลจำแนกตามประเภทงานและแผนกที่รับบริการได้ที่ภาคผนวก ก

3) ผลการสำรวจจำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)



■ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ■ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

แผนภูมิที่ 4-9 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

เมื่อพิจารณาร้อยละของคะแนนเฉลี่ย (เต็มร้อยละ 100.00 ของคะแนนทั้งหมด) ของผู้รับบริการ แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก พบว่า มี 2 สาขาที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลบ้านแพ้วสาขาหลักห้า และโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 86.71 และร้อยละ 85.22 ตามลำดับ ในขณะที่ มี 2 สาขาที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา และโรงพยาบาลบ้านแพ้ว คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 82.46 และร้อยละ 78.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล
ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
- โรงพยาบาลบ้านแพ้วสาขาหลักห้า	4.34	86.71	พึงพอใจมากที่สุด
- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2	4.26	85.22	พึงพอใจมากที่สุด
- โรงพยาบาลบ้านแพ้วสาขาเกษตรพัฒนา	4.12	82.46	พึงพอใจมาก
- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว	3.95	78.99	พึงพอใจมาก
รวม	4.06	81.27	พึงพอใจมาก

4.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ประเด็น	งาน		
	ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยใน	เยี่ยมบ้าน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาบริการ เช่น ระบบเลื่อนนัดออนไลน์ ระบบลงทะเบียนเข้าตรวจผ่าน QR Code และการ Share Location เพื่อส่งพิกัดที่อยู่บ้านผู้ป่วย เป็นต้น		—	
ขยายการบริการ (ระยะเวลาออกตรวจ เช่น นอกเวลาทำการ เป็นต้น)		—	
- ปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ - บริการให้รวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายยา - การบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เช่น พื้นที่ให้บริการ การประสานงาน เป็นต้น			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
การพูดจาของเจ้าหน้าที่ให้สุภาพ เต็มใจให้บริการ (บางท่าน)			
เพิ่มจำนวนบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่เวรเปล บุคลากรเยี่ยมบ้าน	—		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ปรับปรุงเครื่องมือแพทย์ให้มีความทันสมัย		—	
ปรับปรุงห้องตรวจโรค เพิ่มเก้าอี้ และปรับปรุงห้องพัก/เพิ่มบริการสัญญาณ Wi-Fi			—
เพิ่มที่จอดรถ และรถรับส่งจากที่จอดรถมายังโรงพยาบาล			—
ปรับปรุงห้องอาหาร และเพิ่มความหลากหลายของอาหาร			—
เพิ่มจำนวนห้องน้ำผู้ป่วยนอก และปรับปรุงห้องน้ำ/ความสะอาดของเตียงผู้ป่วยใน			—
ปรับปรุงช่องทางติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (สายไม่ว่าง) และเพิ่มช่องทาง Online		—	
เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ และจัดทำแบบสำรวจเพื่อประเมินบุคลากร		—	

 หมายถึง ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

4.5 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรวางแผนการลดขั้นตอนการให้บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ควบคู่กับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือการพัฒนาความสามารถของบุคลากร มาหาช่องว่างด้านความสามารถ หรือ Competency Gap จากนั้นจึงนำวิธีการจัดการความรู้ต่าง ๆ มาใช้ เช่น การเล่าเรื่อง (Story telling) หรือการสอนงาน (Coaching) เป็นต้น เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนต่างๆ ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามผลหลังจากมีการปรับปรุงแล้ว เพื่อวัดประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการ เช่น ระยะเวลาที่ให้บริการเฉลี่ยที่ลดลง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น เพื่อพัฒนากระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ควรจัดทำช่องทางให้ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลผู้ป่วยสามารถให้ feedback กับโรงพยาบาลได้ทันทีหลังจากบุคลากรของโรงพยาบาลลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน หรือผู้ป่วยมารับบริการที่โรงพยาบาล รวมถึงกำหนดระยะเวลาในการประมวลผลข้อมูลและรายงานผลที่ได้รับ เช่น ทุก 3 เดือน 6 เดือน เป็นต้น โดยไม่ต้องรอการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายปี
- ควรวางแผนการเพิ่มอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยพิจารณาปริมาณงานในปัจจุบัน ปริมาณงานในอนาคต และปริมาณงานรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องเร่งแก้ไข และสำรวจทรัพยากรที่มี เช่น งบประมาณ อัตรากำลัง เป็นต้น เพื่อนำมาวางแผนจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงเครื่องมือทาง การแพทย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นควรพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่ เพื่อปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา

- ควรมีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมที่สร้างความตระหนักเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง และกระตุ้นมุมมองความคิดเชิงบวกให้บุคลากร เพื่อมอบบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้อยู่เสมอ
- ควรรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) โดยเฉพาะผู้รับบริการกลุ่ม Premium เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวังในเชิงลึก เช่น การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น เพื่อนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลให้ตรงตามความต้องการและตอบสนองผู้รับบริการให้เหนือความคาดหวัง และสร้างให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่เสียไปกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ภาคผนวก ก

คะแนนเฉลี่ยและร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตาม
ประเภทงานและแผนกที่รับบริการ


ภาคผนวก ก
ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนของผู้รับบริการจำแนกตามแผนก

ตารางที่ ก-1 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภท และแผนกที่รับบริการ

ประเภทงานบริการ/ แผนกที่รับบริการ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	83.72	4.19	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	81.27	4.06	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม (Premium)	81.73	4.09	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	84.98	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (Premium)	85.92	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกจักษุ	86.8	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	88.33	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	89.63	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
- คลินิกโรคหัวใจ (Premium)	91.54	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	86.93	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	75.86	3.79	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยในพิเศษ 8	85.34	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	86.12	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 6	89.50	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
- ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	89.74	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	82.48	4.12	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	80.80	4.04	พึงพอใจมาก
- ผู้ป่วยระดับประคอง	84.16	4.21	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	85.04	4.25	พึงพอใจมากที่สุด

โดยแต่ละแผนก มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ก-2 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยนอก:แผนกอายุรกรรม)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	83.43	4.17	พึงพอใจมาก
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	82.26	4.11	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	85.61	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	85.36	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	85.69	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	83.68	4.18	พึงพอใจมาก
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	84.35	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	83.03	4.15	พึงพอใจมาก
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	72.05	3.60	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	64.35	3.22	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	81.59	4.08	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	82.51	4.13	พึงพอใจมาก
ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	82.59	4.13	พึงพอใจมาก
รวม	81.27	4.06	พึงพอใจมาก

ตารางที่ ก-3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกอายุรกรรม)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	4.28	-0.14
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.28	4.23	+0.05
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	4.21	-0.34
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.11	4.19	-0.08
รวม	4.06	4.23	-0.17

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.06 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็น ร้อยละ 81.27 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.28 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 3.87

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.17 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.34 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-4 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรม (Premium))

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	82.50	4.13	พึงพอใจมาก
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	80.00	4.00	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	87.50	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	87.50	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	87.50	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	85.00	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	87.50	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	70.00	3.50	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	57.50	2.88	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	77.50	3.88	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	85.00	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	85.00	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	81.73	4.09	พึงพอใจมาก

ตารางที่ ก-5 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรม (Premium))

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	4.13	-0.07
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.42	4.00	+0.42
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	4.25	-0.37
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.13	4.13	0.00
รวม	4.09	4.13	-0.04

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม (Premium) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 81.73 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.42 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 3.88

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม (Premium) มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.04 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.37 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-6 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรมกระดูก)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	85.88	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	82.94	4.15	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	91.18	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	89.41	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	87.65	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	88.82	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	89.41	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	87.65	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	81.76	4.09	พึงพอใจปานกลาง
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	67.06	3.35	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	82.35	4.12	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	84.71	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	85.88	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	84.98	4.25	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกศัลยกรรมกระดูก)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.22	4.44	-0.22
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.47	4.29	+0.18
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	4.32	-0.17
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.22	4.41	-0.19
รวม	4.25	4.37	-0.12

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรมกระดูก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 84.98 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.47 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.15

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรมกระดูก มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.12 โดยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.22 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-8 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยนอก:แผนกอายุรกรรม (Premium))

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	89.23	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	86.15	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	92.31	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	92.31	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	93.85	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	87.69	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	86.15	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	90.77	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	81.54	4.08	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	61.54	3.08	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	86.15	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	84.62	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	84.62	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	85.92	4.30	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-9 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกอายุรกรรม (Premium))

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.69	-0.31
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.64	4.62	+0.02
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	4.69	-0.61
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.26	4.46	-0.20
รวม	4.30	4.62	-0.32

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม (Premium) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 85.92 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.64 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.08

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม (Premium) มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.32 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.61 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-10 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยนอก:แผนกจักษุ)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	88.99	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	86.09	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	90.14	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	89.86	4.49	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	88.41	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	89.57	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	88.99	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	90.43	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	83.19	4.16	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	71.30	3.57	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	86.38	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	88.12	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	86.96	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	86.80	4.34	พึงพอใจมากที่สุด



ตารางที่ ก-11 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก:แผนกจักษุ)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.55	-0.17
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.47	4.42	+0.05
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	4.42	-0.19
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.36	4.32	+0.04
รวม	4.34	4.43	-0.09

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกจักษุ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.34 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 86.80 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.47 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.23

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกจักษุ มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.09 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.19 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-12 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยนอก: ศูนย์สุขภาพดี (Checkup))

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	86.67	4.33	พึงพอใจปานกลาง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	94.17	4.71	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	94.17	4.71	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	90.83	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	90.83	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	92.50	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	91.67	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	68.33	3.42	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	85.83	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	89.17	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	84.17	4.21	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	88.33	4.42	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก: ศูนย์สุขภาพดี (Checkup))

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	4.67	-0.25
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.64	4.67	-0.03
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	4.54	-0.20
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.32	4.42	-0.10
รวม	4.42	4.57	-0.15

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศูนย์สุขภาพดี (Checkup) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 88.33 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.64 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ ที่ระดับคะแนน 4.32

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศูนย์สุขภาพดี (Checkup) มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.15 โดยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.25 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-14 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยนอก: แผนกศัลยกรรม)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	94.07	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	88.89	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	94.07	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	92.59	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	92.59	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	91.11	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	85.93	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	69.63	3.48	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	88.15	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความคุ้มค่า เหมาะสม	88.15	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	89.63	4.48	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-15 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก: แผนกศัลยกรรม)

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	4.63	-0.06
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.68	4.74	-0.06
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	4.63	-0.31
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.49	4.56	-0.07
รวม	4.48	4.64	-0.16

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 89.63 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.68 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.32

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.16 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.31 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-16 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(งานผู้ป่วยนอก: แผนกคลินิกโรคหัวใจ (Premium))

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	86.67	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	100.00	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	96.67	4.83	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	66.67	3.33	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	90.00	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	93.33	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	96.67	4.83	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	91.54	4.58	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-18 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก: แผนกคลินิกโรคหัวใจ (Premium))

งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.83	-0.33
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.78	4.67	+0.11
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	4.83	-0.40
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.67	4.67	0.00
รวม	4.58	4.75	-0.17

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกคลินิกโรคหัวใจ (Premium) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 91.54 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.78 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.43

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก แผนกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.17 โดยด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.40 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-19 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยใน: แผนกอายุรกรรมหญิง)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	76.55	3.83	พึงพอใจมาก
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	77.24	3.86	พึงพอใจมาก
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	77.24	3.86	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	80.00	4.00	พึงพอใจมาก
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	77.93	3.90	พึงพอใจมาก
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	80.00	4.00	พึงพอใจมาก
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	77.24	3.86	พึงพอใจมาก
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	75.17	3.76	พึงพอใจมาก
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	75.86	3.79	พึงพอใจมาก
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	77.24	3.86	พึงพอใจมาก
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	75.86	3.79	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	66.90	3.34	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	74.48	3.72	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	73.79	3.69	พึงพอใจมาก
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	72.41	3.62	พึงพอใจมาก
รวม	75.86	3.79	พึงพอใจมาก

ตารางที่ ก-20 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกอายุรกรรมหญิง)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	4.07	-0.22
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	3.97	3.93	+0.04
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.74	3.93	-0.19
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	3.68	3.83	-0.15
รวม	3.79	3.94	-0.15

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมหญิง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.79 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็น ร้อยละ 75.86 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 3.97 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ ที่ระดับคะแนน 3.68

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมหญิง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.15 โดยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.22 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-21 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 8)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	87.11	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	86.05	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	84.21	4.21	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	89.21	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	89.47	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	88.95	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	87.63	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	88.00	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	85.53	4.28	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	86.84	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	87.89	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	66.32	3.32	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	84.21	4.21	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	86.05	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	82.63	4.13	พึงพอใจมาก
รวม	85.34	4.27	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-22 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 8)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	4.43	-0.14
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.46	4.34	+0.12
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	4.36	-0.17
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.21	4.24	-0.03
รวม	4.27	4.34	-0.07

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 8 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.27 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 85.34 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.46 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.21

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.07 โดยการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.17 คะแนน ดังนั้นจึงควรมานำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-23 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 3B)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	86.60	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	87.60	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	87.20	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	88.60	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	88.60	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	88.40	4.42	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	86.80	4.34	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	88.80	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	87.60	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	86.60	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	87.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	73.00	3.65	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	84.20	4.21	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	86.40	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	84.40	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	86.12	4.31	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-24 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 3B)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	4.34	+0.02
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.43	4.37	+0.06
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	4.29	-0.04
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.25	4.30	-0.05
รวม	4.31	4.33	-0.02

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 3B พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.31 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 86.12 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.43 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ ที่ระดับคะแนน 4.25 เท่ากันทั้งสองด้าน

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 3B มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.02 โดยผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.05 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-25 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 6)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	91.67	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	90.42	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	88.96	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	93.13	4.66	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	93.54	4.68	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	94.79	4.74	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	93.75	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	94.38	4.72	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	93.96	4.70	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	92.08	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	94.38	4.72	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	55.83	2.79	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	89.38	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	90.42	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	85.83	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	89.50	4.48	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-26 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 6)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	4.53	-0.01
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.69	4.54	+0.15
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	4.57	-0.20
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.43	4.49	-0.06
รวม	4.48	4.53	-0.05

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 89.50 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.69 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.37

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 6 มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.05 โดยการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.20 คะแนน ดังนั้นจึงควรมานำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-27 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 4B)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	91.72	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	91.11	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	91.92	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	92.32	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	92.12	4.61	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	91.72	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	90.91	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	90.71	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	88.89	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	92.32	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	87.07	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	73.94	3.70	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	91.52	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	91.11	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	88.69	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	89.74	4.49	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-28 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน: แผนกพิเศษ 4B)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	4.56	+0.02
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.60	4.62	-0.02
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	4.63	-0.26
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.52	4.62	-0.10
รวม	4.49	4.60	-0.11

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 4B พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 89.74 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.60 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.37

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน แผนกพิเศษ 4B มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.11 โดยการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.26 คะแนน ดังนั้นจึงควรมานำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-29 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานเยี่ยมบ้าน : ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์ มือถือ Line Facebook Messenger เป็นต้น	81.00	4.05	พึงพอใจมาก
พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลาารอคอยไม่นาน	80.50	4.03	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป	80.50	4.03	พึงพอใจมาก
มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วยโดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว	80.50	4.03	พึงพอใจมาก
มีการติดตามผลการรักษาและการดูแลสุขภาพในระยะยาวและต่อเนื่อง	79.50	3.98	พึงพอใจมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	80.50	4.03	พึงพอใจมาก
พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี	80.00	4.00	พึงพอใจมาก
พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย	84.00	4.20	พึงพอใจมาก
พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ	80.00	4.00	พึงพอใจมาก
พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ	83.00	4.15	พึงพอใจมาก
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ป้องกันการเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม	82.00	4.10	พึงพอใจมาก
มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย	81.00	4.05	พึงพอใจมาก
มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	81.00	4.05	พึงพอใจมาก
เครื่องฟั่นออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย (ตอบเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)	75.90	3.79	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้านมากขึ้น	82.50	4.13	พึงพอใจมาก
ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	81.00	4.05	พึงพอใจมาก
รวม	80.80	4.04	พึงพอใจมาก

ตารางที่ ก-30 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน : ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง)

งานเยี่ยมบ้าน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	4.25	-0.23
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.08	4.13	-0.05
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	4.13	-0.13
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ ประโยชน์ที่ได้รับ	4.09	4.13	-0.04
รวม	4.04	4.16	-0.12

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานเยี่ยมบ้าน ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.04 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็น ร้อยละ 80.80 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ ที่ระดับคะแนน 4.09 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.00

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน ประเภทผู้ป่วยเรื้อรัง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.12 โดยกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.23 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ตารางที่ ก-31 ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานเยี่ยมบ้าน : ประเภผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์ มือถือ Line Facebook Messenger เป็นต้น	86.50	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลารอคอยไม่นาน	84.50	4.23	พึงพอใจมากที่สุด
ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป	79.00	3.95	พึงพอใจมาก
มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วยโดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว	86.50	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
มีการติดตามผลการรักษาและการดูแลสุขภาพในระยะยาวและต่อเนื่อง	86.50	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	89.50	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี	86.50	4.33	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย	89.00	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ	78.50	3.93	พึงพอใจมาก
พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ	87.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ป้องกันการเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม	84.00	4.20	พึงพอใจมาก
มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย	87.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	85.00	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
เครื่องฟอกออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย (ตอบเฉพาะท่านที่เคยยืม)	70.00	3.50	พึงพอใจมาก
เครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)			
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้	87.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้านมากขึ้น			
ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	80.00	4.00	พึงพอใจมาก
รวม	84.16	4.21	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ก-32 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน : ประเภผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง)

งานเยี่ยมบ้าน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ (S)	คาดหวัง (E)	ช่องว่างระหว่าง (S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	4.35	-0.12
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.31	4.28	+0.03
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	4.23	-0.15
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.18	4.23	-0.05
รวม	4.21	4.27	-0.06

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานเยี่ยมบ้าน ประเภผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียงพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 84.16 ของคะแนนทั้งหมด โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.31 และมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.08

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน ประเภผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.06 โดยการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวกมีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.15 คะแนน ดังนั้นจึงควรนำมาพิจารณาและจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการต่อไป

ภาคผนวก ข

เอกสารสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วปี 2564 เพื่อนำเสนอ
คณะกรรมการ

โครงการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)



ประเด็นนำเสนอ



01
วัตถุประสงค์ของโครงการฯ

02
เปรียบเทียบวิธีการสำรวจ

03
ผลการสำรวจ



01

วัตถุประสงค์ของโครงการฯ

1. เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ
ใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน
ตามคำรับรองการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้โรงพยาบาลได้นำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไข
การให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชน
ได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ
เพิ่มขึ้น



02

เปรียบเทียบวิธีการสำรวจ



การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative)

- ใช้การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ (ผู้ป่วย/ ผู้ดูแลผู้ป่วย) ของโรงพยาบาล ซึ่งใช้บริการในปี 2564

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative)

- ใช้การเก็บข้อมูลจากคำถามปลายเปิด เพื่อนำมาปรับปรุงบริการ ของโรงพยาบาลไปสู่ SMART Hospital SMART Service



- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้รับบริการ/ ผู้ดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ในปี 2564
- 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

- ผู้ป่วยประกันประทอง และผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

หมายเหตุ: *เลือกหน่วยงานผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน ในการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด Covid-19

2.2 ประชากร จำนวนตัวอย่าง และวิธีการเก็บข้อมูล

- ประชากรและจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2564 ของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

งานบริการ	ประชากร (คน)	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ระดับความ คลาดเคลื่อน (e)	วิธีการเก็บข้อมูล	
				สำรวจ Online	สำรวจด้วย แบบสอบถาม
งานผู้ป่วยนอก	190,362	420	ร้อยละ 5	✓	✓
งานผู้ป่วยใน	27,927	400	ร้อยละ 5	✓	✓
งานเยี่ยมบ้าน	368	80	ร้อยละ 10	✓	✓
รวม	218,657	900			



ผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ประเภทผู้ป่วย	หน่วยงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)				
			รพ.บ้าน แพ้ว	รพ.บ้าน แพ้ว2	รพ.เกษตร พัฒนา	หลักห้า	รวม
1	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกคัดสรร	27	-	-	-	27
2	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกคัดสรร กระดูก	34	-	-	-	34
3	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	148	49	20	22	239
4	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกจักษุ	69	-	-	-	69
5	ผป.นอก	ผู้ป่วยนอกศูนย์ สุขภาพดี (Checkup)	24	-	-	-	24
1	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกคัดสรร	8	-	-	-	8
2	ผป.Premium	ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	13	-	-	-	13
3	ผป.Premium	คลินิกโรคหัวใจ	6	-	-	-	6
		รวม	329	49	20	22	420

ผู้ป่วยใน

ลำดับ	ประเภทผู้ป่วย	หน่วยงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ผู้ป่วยสามัญ	ผู้ป่วยในอายุรกรรมหญิง	29
2	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 3B	100
3	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 4B	99
4	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 6	96
5	ผู้ป่วยห้องพิเศษ	ผู้ป่วยในพิเศษ 8	76
		รวม	400

งานเยี่ยมบ้าน

ลำดับ	ประเภทผู้ป่วย	รวม
1	ผู้ป่วยระดับประคอง	40
2	ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	40
	จำนวนตัวอย่าง (คน)	80

03

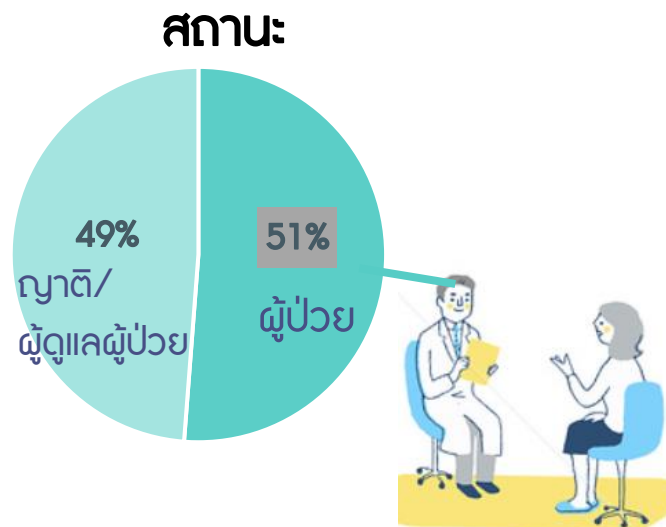
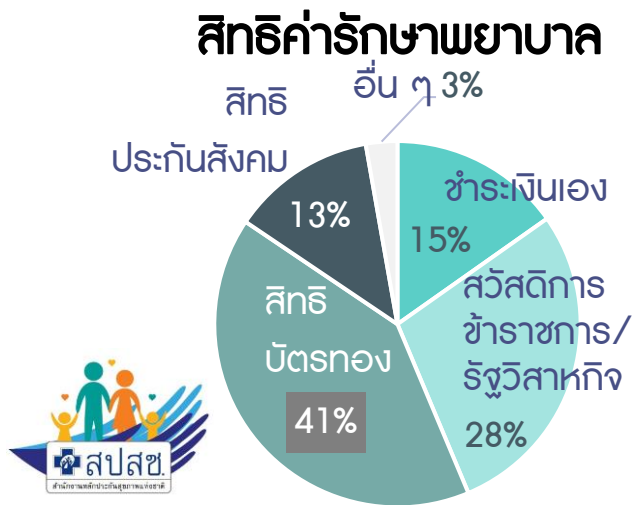
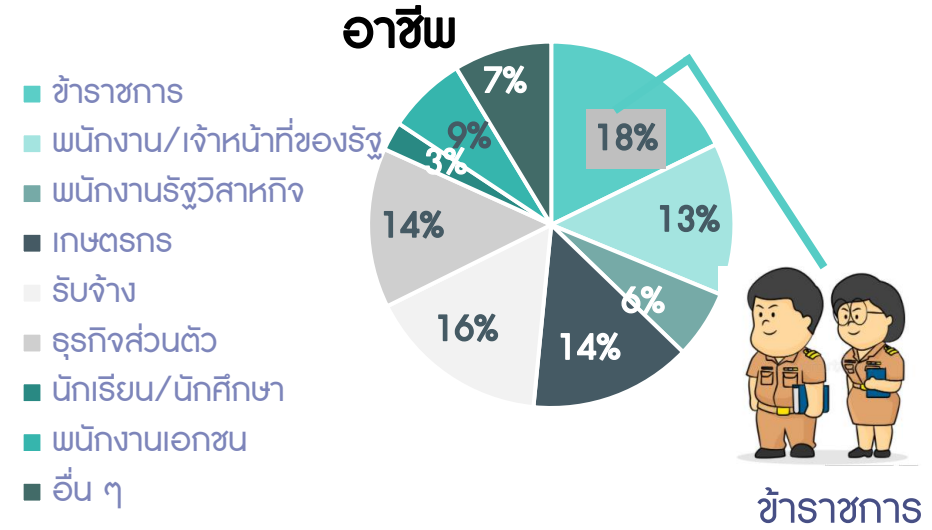
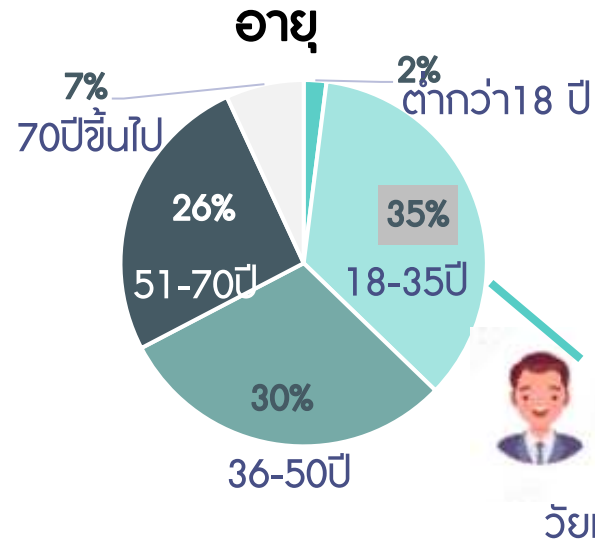
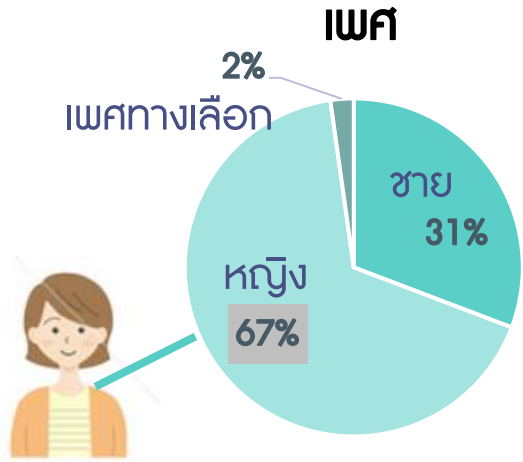
ผลการสำรวจ ระยะเวลาเก็บข้อมูล (31 ก.ค. – 26 ส.ค. 2564)



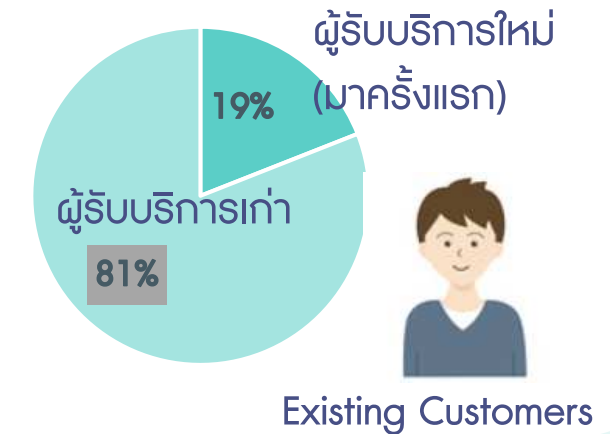


ผลการสำรวจ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม



ประเภทผู้รับบริการ



ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 900 คน แบ่งเป็น



420 คน

ผู้ป่วยนอก

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



400 คน

ผู้ป่วยใน

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



80 คน

งานเยี่ยมบ้าน

ส่วนใหญ่ญาติ/ ผู้ดูแลผู้ป่วยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แพศหญิง มีอายุระหว่าง 51-70 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง และใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาทในการรักษา

ผลการสำรวจ

ระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่



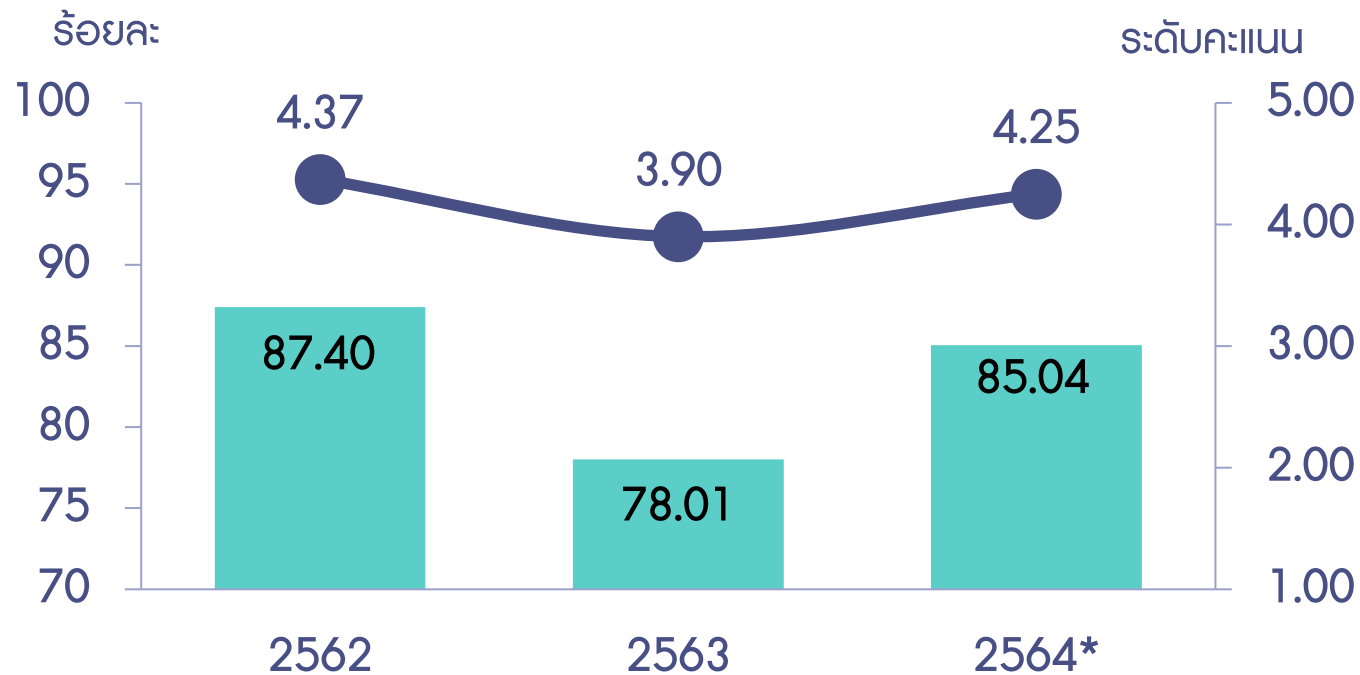
3.2 — ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

3.3 — ผลการสำรวจจำแนกตาม ประเภทงาน
และแผนกที่รับบริการ

3.4 — ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

3.5 — ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว **ภาพรวม** (ปี 2562-2564)



คะแนนความพึงพอใจ ปี 2564

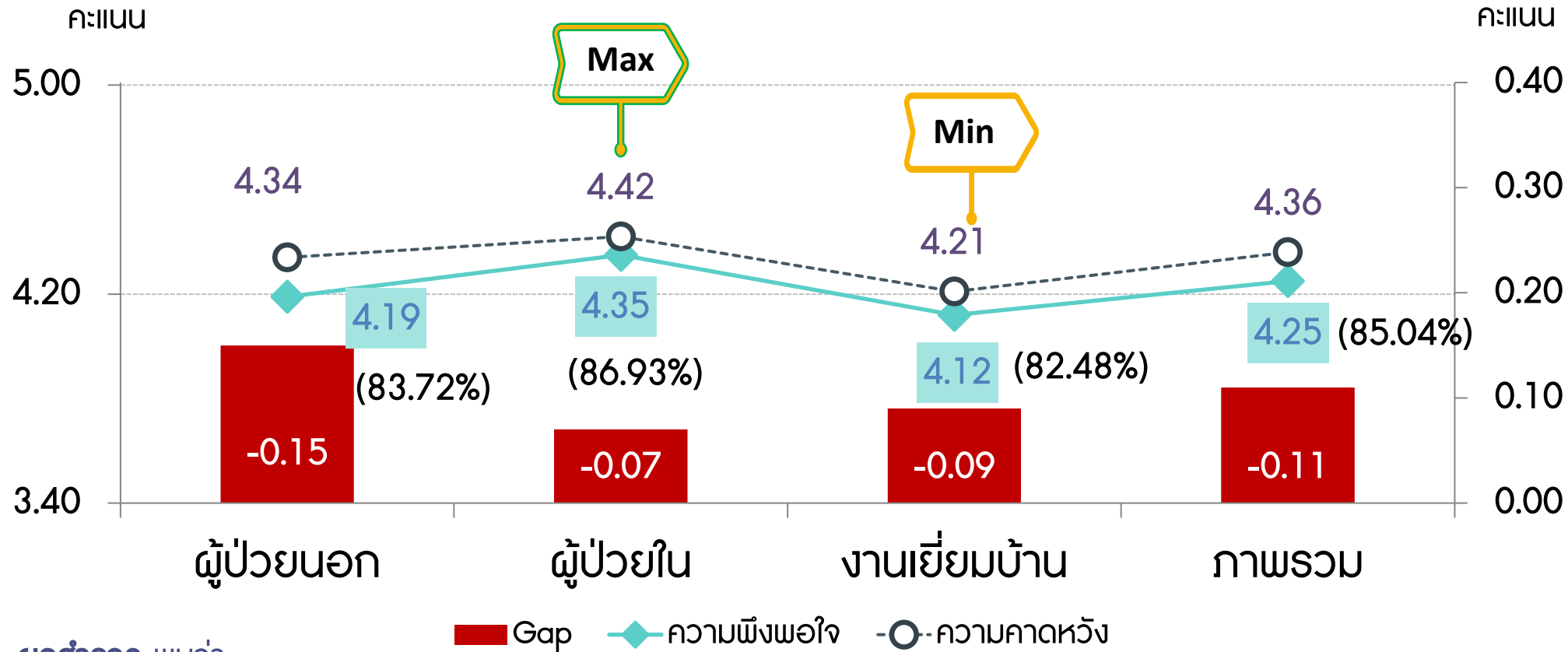
4.25

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
2562	87.40	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
2563	78.01	3.90	พึงพอใจมาก
2564*	85.04	4.25	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: * ปี 2564 สำรวจโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการ



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 4.25 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 85.04 ของคะแนนทั้งหมด อย่างไรก็ตาม มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการ เท่ากับ 0.11
- โดยมี 1 ใน 3 งาน ได้แก่ งานผู้ป่วยใน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.35) หรือเทียบเท่ากับพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่อีกผู้รับบริการของ 2 งานที่เหลือ ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก และงานเยี่ยมบ้าน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 และ 4.12

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	4.24	4.40
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.39	4.34
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	4.33
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.21	4.29
รวม	4.19	4.34

ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยนอก

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

Max

แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด

แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ พูดยาสุภาพ

ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก

แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน

แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน

อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย

ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม

Min

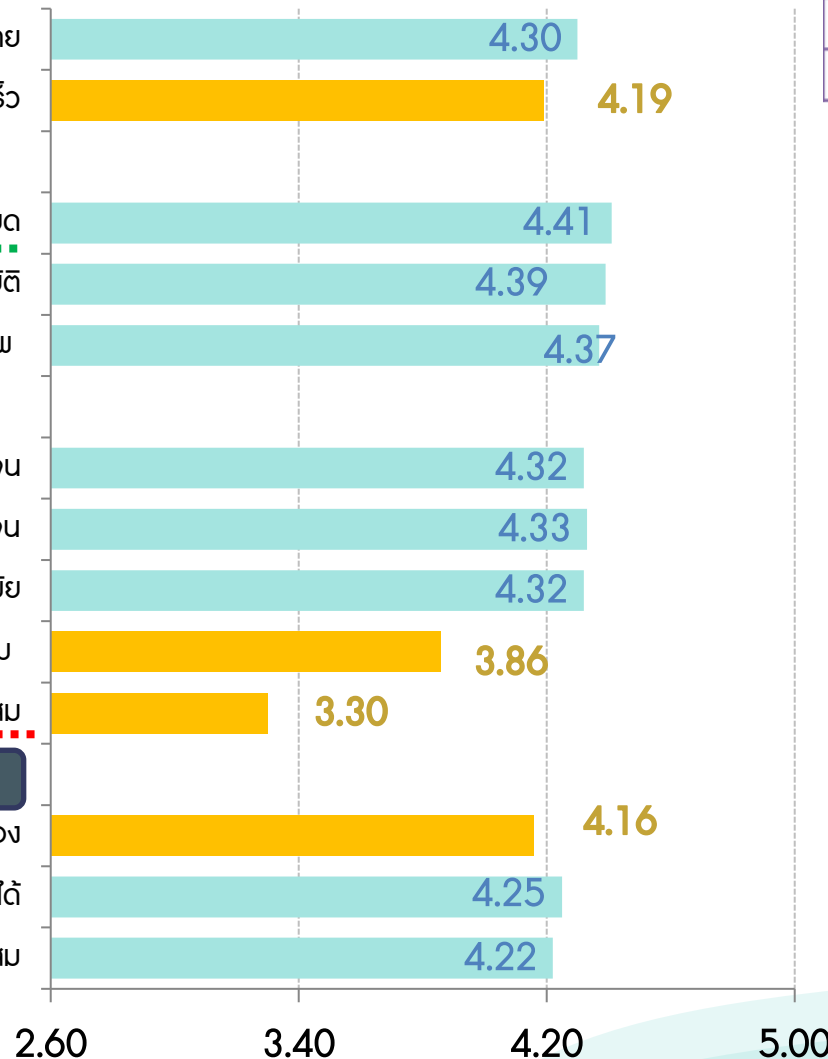
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ

โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้

ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม



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 = 4.19

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

Max

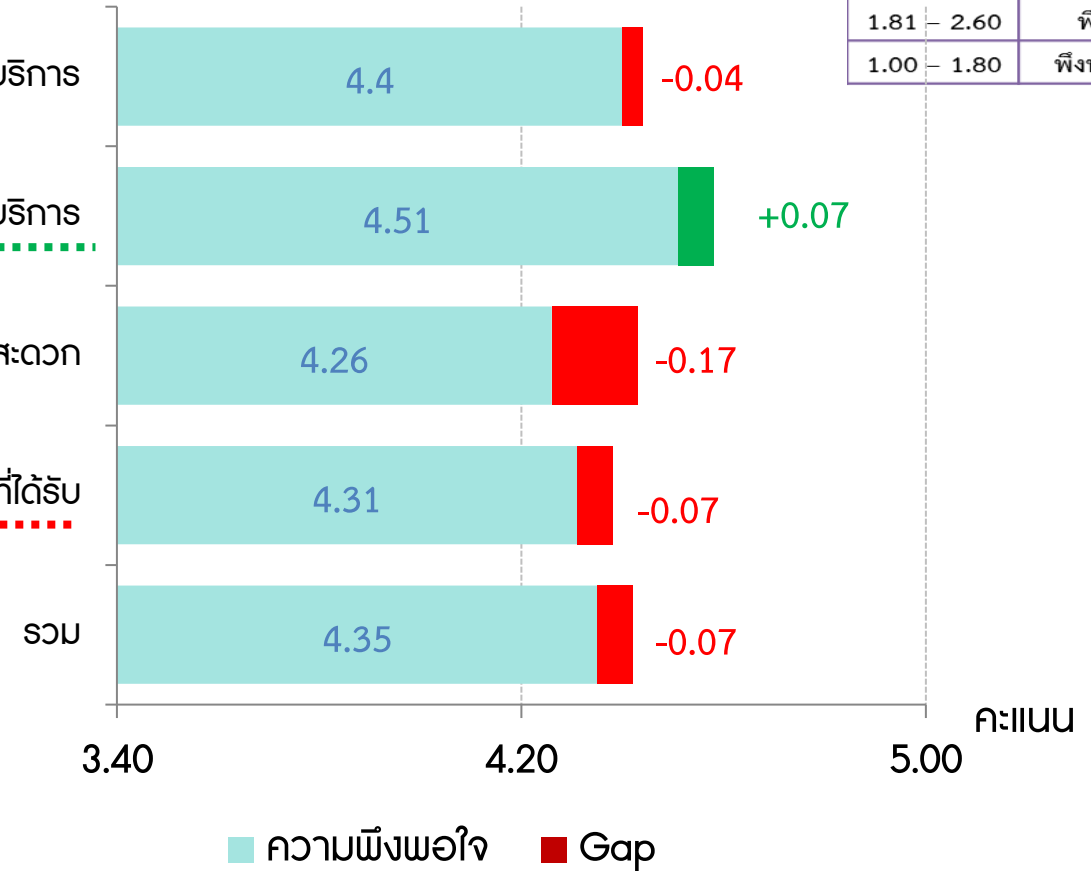
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก

Min

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ

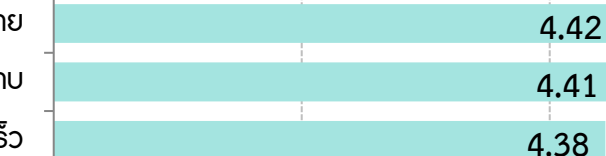


งานผู้ป่วยนอก	คะแนนความพึงพอใจ	คะแนนความคาดหวัง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	4.44
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.51	4.44
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	4.43
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.31	4.38
รวม	4.35	4.42

ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น งานผู้ป่วยใน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
 การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ
 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว

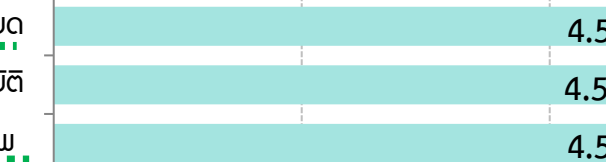


ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

Max

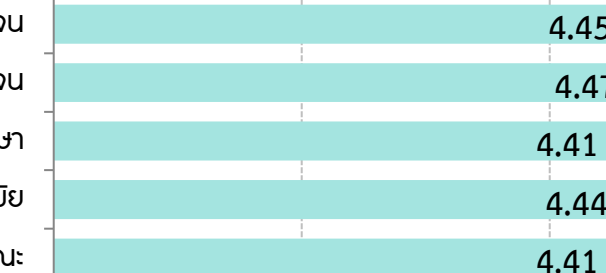
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด
 แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ
 แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ

Max



ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก

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



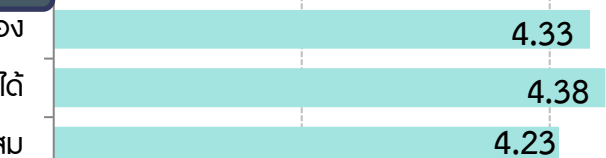
Min

ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม

3.37

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ

โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง
 ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้
 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

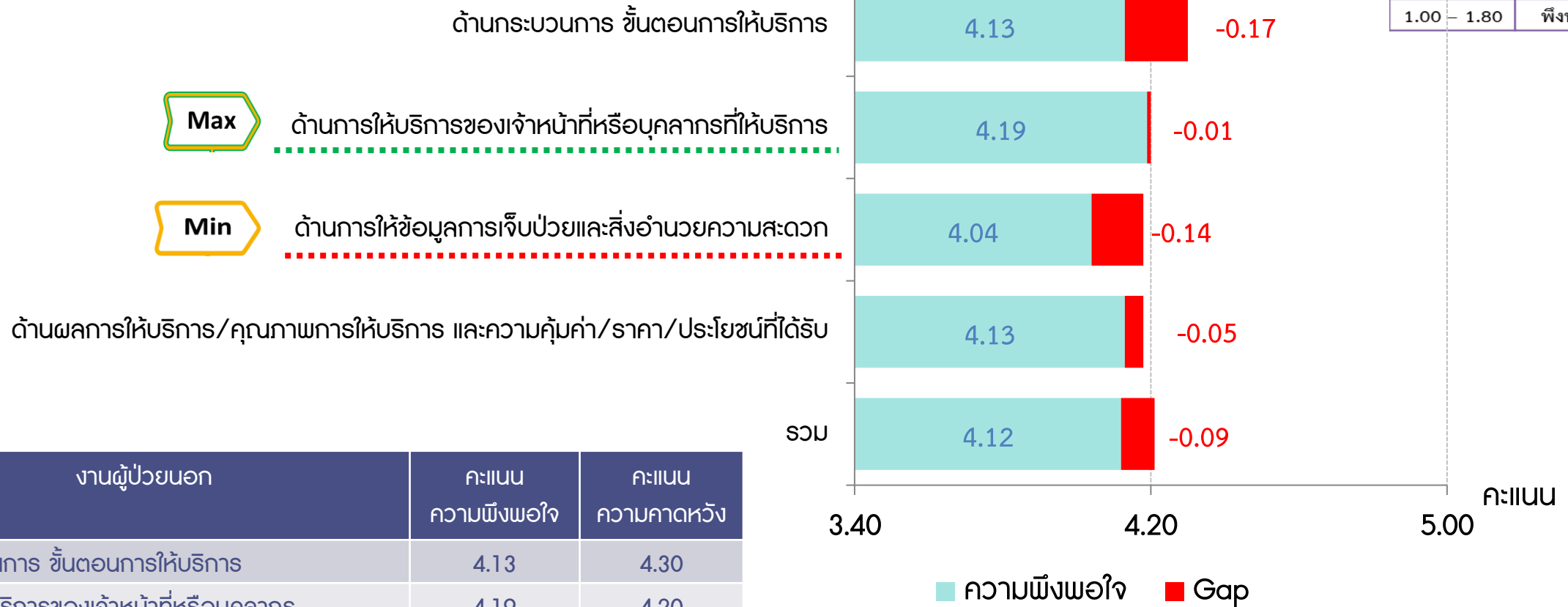
Mean = 4.35

คะแนน

2.60 3.40 4.20 5.00

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



งานผู้ป่วยนอก	คะแนนความพึงพอใจ	คะแนนความคาดหวัง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.30
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.19	4.20
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.18
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.13	4.18
รวม	4.12	4.21

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

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

พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลาการคอยไม่นาน

ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป

มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

โดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วยและเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี

Max

พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วย

พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ

พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ

ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ ป้องกันการเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม

มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย

มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

Min

เครื่องฟอกออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้กันสมัย (โดยเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ

งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้าน

ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม

ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น 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

Mean = 4.12

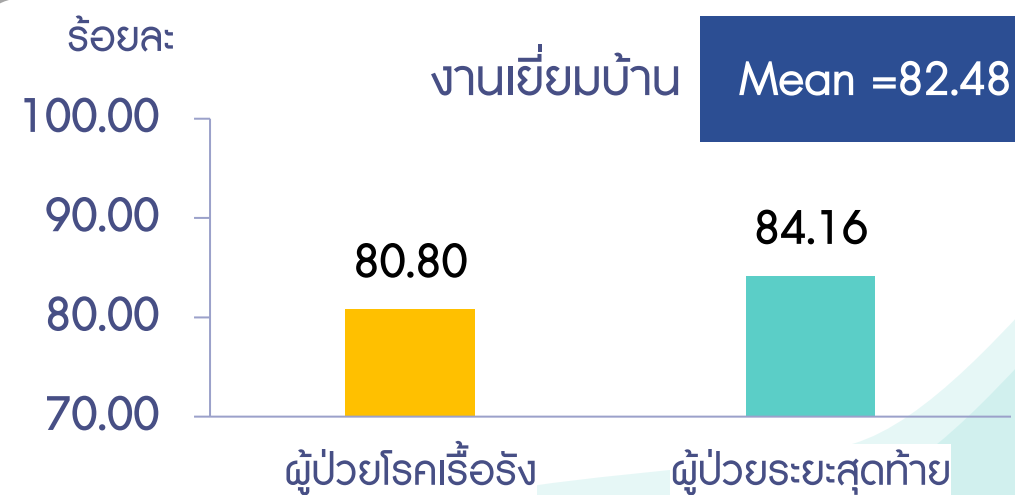
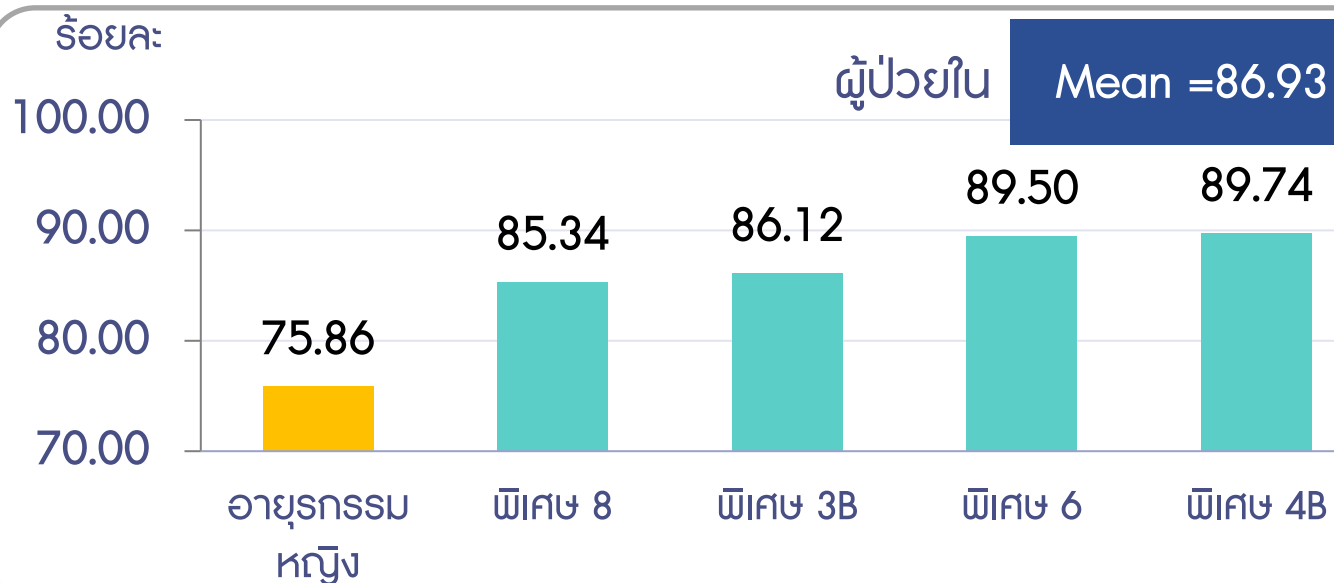
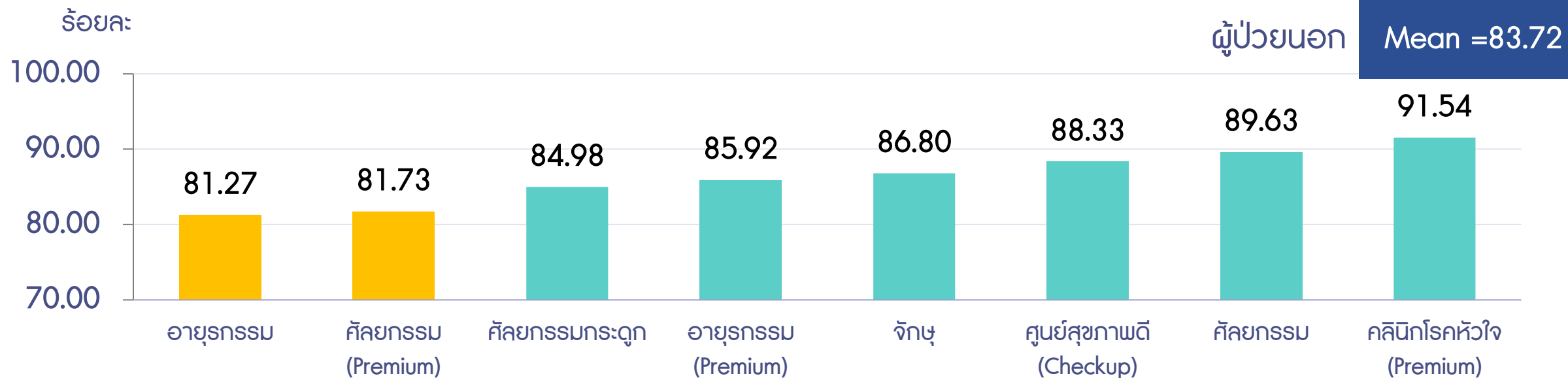
2.60

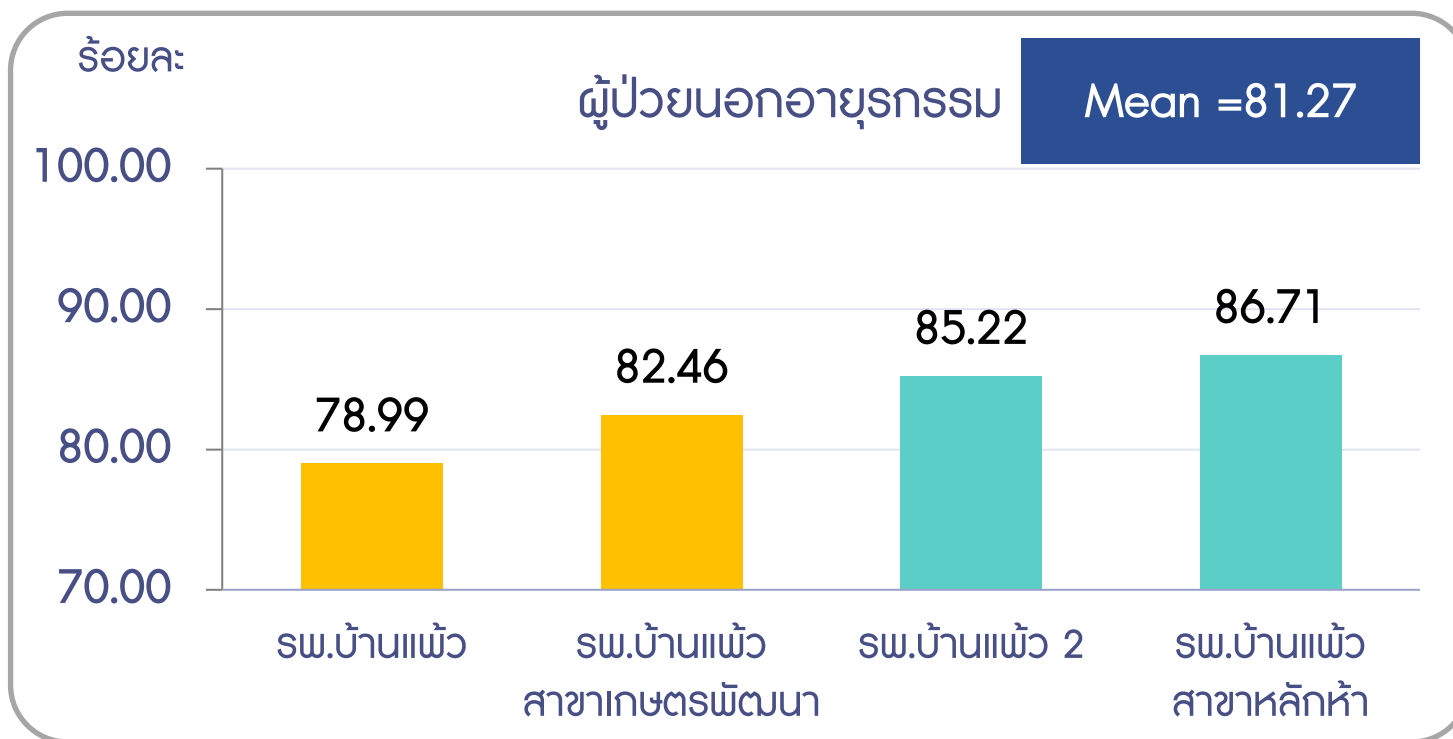
3.40

4.20

5.00

คะแนน





ประเด็น	งานผู้ป่วยนอก	งานผู้ป่วยใน	งานเยี่ยมบ้าน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
• นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาบริการ เช่น ระบบนัดออนไลน์ ระบบลงทะเบียนเข้าตรวจผ่าน QR Code และการ Share Location เพื่อส่งพิกัดที่อยู่บ้านผู้ป่วย เป็นต้น		—	
• ขยายการบริการ (ระยะเวลาออกตรวจ เช่น นอกเวลาทำการ เป็นต้น)		—	
• ปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ 1. บริการให้รวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายยา 2. การบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เช่น พื้นที่ให้บริการ การประสานงาน			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
• การพูดจาของเจ้าหน้าที่ให้สุภาพ เต็มใจให้บริการ (บางท่าน)			
• เพิ่มจำนวนบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่เวรเปล บุคลากรเยี่ยมบ้าน	—		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
• ปรับปรุงเครื่องมือแพทย์ให้มีความทันสมัย		—	
• ปรับปรุงห้องตรวจโรค เพิ่มเก้าอี้ และปรับปรุงห้องพัก/เพิ่มบริการสัญญาณ Wi-Fi			—
• เพิ่มที่จอดรถ และรถรับส่งจากที่จอดรถมายังโรงพยาบาล			—
• ปรับปรุงห้องอาหาร และเพิ่มความหลากหลายของอาหาร			—
• เพิ่มจำนวนห้องน้ำผู้ป่วยนอก และปรับปรุงห้องน้ำ/ความสะอาดของเตียงผู้ป่วยใน			—
• ปรับปรุงช่องทางติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (สายไม่ว่าง) และเพิ่มช่องทาง Online		—	
• เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ และจัดทำแบบสำรวจเพื่อประเมินบุคลากร		—	

หมายถึง ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

WE ARE
TRIS
CORP.
IDEA-SOLUTION-PERFORMANCE



ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรวางแผนการลดขั้นตอนการให้บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ควบคู่กับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือการพัฒนาความสามารถของบุคลากรมาหาช่องว่างด้านความสามารถ หรือ Competency Gap จากนั้นจึงนำวิธีการจัดการความรู้ต่าง ๆ มาใช้ เช่น การเล่าเรื่อง (Story telling) หรือการสอนงาน (Coaching) เป็นต้น เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนต่างๆ ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามผลหลังจากมีการปรับปรุงแล้ว เพื่อวัดประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการ เช่น ระยะเวลาที่ให้บริการเฉลี่ยที่ลดลง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น เพื่อพัฒนากระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ควรจัดทำช่องทางให้ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลผู้ป่วยสามารถให้ feedback กับโรงพยาบาลได้ทันทีหลังจากบุคลากรของโรงพยาบาลลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน หรือผู้ป่วยมารับบริการที่โรงพยาบาล รวมถึงกำหนดระยะเวลาในการประมวลผลข้อมูลและรายงานผลที่ได้รับ เช่น ทุก 3 เดือน 6 เดือน เป็นต้น โดยไม่ต้องรอการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายปี
- ควรวางแผนการเพิ่มอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยพิจารณาปริมาณงานในปัจจุบัน ปริมาณงานในอนาคต และปริมาณงานรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องเร่งแก้ไข และสำรวจทรัพยากรที่มี เช่น งบประมาณ ทรัพยากรกำลัง เป็นต้น เพื่อนำมาวางแผนจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงเครื่องมือทางการแพทย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ควรพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า

- ควรมีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมที่สร้างความตระหนักเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง และกระตุ้นมุมมองความคิดเชิงบวกให้บุคลากร เพื่อมอบบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้อยู่เสมอ
- ควรรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) โดยเฉพาะผู้รับบริการกลุ่ม Premium เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง ของในเชิงลึก เช่น การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลให้ตรงตามความต้องการและตอบสนองผู้รับบริการให้เหนือความคาดหวัง และสร้างให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่เสียไปกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ

WE ARE
TRIS
CORP.

IDEA-SOLUTION-PERFORMANCE



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

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว
(งานผู้ป่วยใน)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยในการให้บริการของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. เพื่อรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2. เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการ โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มอบหมายให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ทริส) เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ทริส ขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบในครั้งนี้น จะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น โดยปกปิดแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นความลับ	
คำชี้แจง 1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการที่ได้รับ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
กรุณาตอบแบบสอบถามออนไลน์ตามลิงค์ที่ส่งมาให้ใน ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564 Link --> https://trissurvey.tris-db.com/index.php/827378?newtest=Y&lang=th	
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) อื่น ๆ ระบุ_____ (เช่นว่างงาน เป็นต้น) |
| | ☐ 9) พนักงานเอกชน | |
| 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)	ความคาดหวังด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	⑤	④	③	②	①
(2)	ความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	⑤	④	③	②	①
(3)	ความคาดหวังด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	⑤	④	③	②	①
(4)	ความคาดหวังด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	⑤	④	③	②	①

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการแต่ละด้านที่ท่านมีต่อโรงพยาบาล

		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/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	⑤	④	③	②	①

		ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
	ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก						
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	อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	⑤	④	③	②	①	①

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.11	ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	⑤	④	③	②	①
2.12	ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	⑤	④	③	②	①
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ						
2.13	โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	⑤	④	③	②	①
2.14	ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	⑤	④	③	②	①
2.15	ค่าใช้จ่ายในการรักษากลับมาในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	⑤	④	③	②	①

2.16 หากท่านเจ็บป่วยอีกครั้งจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้หรือไม่ ☐ กลับมา ☐ ไม่กลับมา

เพราะ _____

2.17 ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่ ☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ

เพราะ _____

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานผู้ป่วยนอก)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. เพื่อรับฟังความคาดหวัง ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2. เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการ โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มอบหมายให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ทริส) เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ทริส ขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบในครั้งนี้น จะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น โดยปกปิดแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นความลับ	
คำชี้แจง 1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการที่ได้รับ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
กรุณาตอบแบบสอบถามออนไลน์ตามลิงค์ที่ส่งมาให้ใน ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564 Link --> https://trissurvey.tris-db.com/index.php/369178?newtest=Y&lang=th	
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) อื่น ๆ ระบุ _____ (เช่นว่างงาน เป็นต้น) |
| | ☐ 9) พนักงานเอกชน | |
| 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 |
| 1.9 ท่านเป็นผู้ป่วยนอกแผนก | ☐ 1) ผู้ป่วยนอก | ☐ 2) ผู้ป่วย Premium |
| | ☐ ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม | ☐ ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม |
| | ☐ ผู้ป่วยนอกจักษุ | ☐ ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม |
| | ☐ ผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพดี (Checkup) | ☐ คลินิกโรคหัวใจ |
| | ☐ ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก | |
| | ☐ ผู้ป่วยนอกศัลยกรรม | |

- 1.11 เหตุผลที่เลือกมารับการรักษ (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 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการที่ได้รับ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของท่าน

ตอนที่ 1 ความคาดหวังในบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

		ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1)	ความคาดหวังด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	⑤	④	③	②	①
(2)	ความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	⑤	④	③	②	①
(3)	ความคาดหวังด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	⑤	④	③	②	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/เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	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
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ						
2.11	โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง	⑤	④	③	②	①
2.12	ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองหลังจากออกจากโรงพยาบาลได้	⑤	④	③	②	①
2.13	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม	⑤	④	③	②	①

2.14 หากท่านเจ็บป่วยอีก ท่านจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้หรือไม่ ☐ กลับมา ☐ ไม่กลับมา

เพราะ _____

2.15 ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่ ☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ

เพราะ _____

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานเยี่ยมบ้าน)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (งานเยี่ยมบ้าน)

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. เพื่อรับฟังความคาดหวัง ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2. เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการ โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มอบหมายให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ทริส) เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ทริส ขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบในครั้งนี้น จะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น โดยปกปิดแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นความลับ	
คำชี้แจง 1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
กรุณาตอบแบบสอบถามออนไลน์ตามลิงค์ที่ส่งมาให้ใน ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564 Link --> https://trissurvey.tris-db.com/index.php/735237?newtest=Y&lang=th	
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) อื่น ๆ ระบุ_____(เช่นว่างงาน เป็นต้น)
☐ 9) พนักงานเอกชน | |
| 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)	ความคาดหวังด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	⑤	④	③	②	①
(2)	ความคาดหวังด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	⑤	④	③	②	①
(3)	ความคาดหวังด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	⑤	④	③	②	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	เครื่องฟอกออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย (ตอบเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)	⑤	④	③	②	①

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

 2.17 หากท่านเจ็บป่วยจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้อีกหรือไม่ ☐ กลับมา ☐ ไม่กลับมา

เพราะ

 2.18 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