



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

12 กันยายน 2568



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	i
1. บทนำ	1-1
1.1 ความสำคัญ	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ	1-1
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	2-1
3. กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน (Methodology)	3-1
3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้	3-1
3.2 ระเบียบวิธีสำรวจ	3-3
3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและจำนวนตัวอย่าง	3-3
3.4 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	3-7
3.5 วิธีการสำรวจ	3-9
4. ผลการสำรวจ	4-1
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-2
4.2 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ	4-5
4.2.1 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม	4-5
4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ	4-8
4.2.3 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว	4-22
4.2.4 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2567 กับปี 2566	4-28
4.2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามภูมิภาค	4-31
4.3 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	4-38
4.3.1 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม	4-38
4.3.2 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ	4-40
4.3.3 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว	4-61
4.3.4 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างปี 2568 กับปี 2567	4-69
4.3.5 การเปรียบเทียบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามภูมิภาค	4-70
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	4-75
4.5 สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์	4-76



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	4-77
4.7 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาฯ	4-80
4.8 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	4-87

ภาคผนวก

ก. ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ และระดับคะแนนของผู้รับบริการจำแนกตามแผนก	ก-1
ข. คะแนนเฉลี่ยและร้อยละคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงาน และแผนกที่รับบริการ	ข-1
ค. เอกสารสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วปี 2568 เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ	ค-1
ง. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (ผู้ป่วยนอก)	ง-1
จ. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (ผู้ป่วยใน)	จ-1
ฉ. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานเยี่ยมบ้าน)	ฉ-1
ช. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)	ช-1



สารบัญแนภาพ

	หน้า	
แผนภาพที่ 2-1	ยุทธศาสตร์โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2570	2-2
แผนภาพที่ 2-2	แผนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	2-3
แผนภาพที่ 2-3	โครงสร้างองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	2-4
แผนภาพที่ 3.1-1	ขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางการศึกษา	3-1
แผนภาพที่ 3.1-2	ตัวแบบ SERVQUAL หรือ Customer Expectation Model	3-2
แผนภาพที่ 4.1-1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ประจำปี 2568	4-3
แผนภาพที่ 4.2-1	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ภาพรวม (ปี 2563-258)	4-7
แผนภาพที่ 4.2-2	ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการ	4-9
แผนภาพที่ 4.2-3	ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) งานผู้ป่วยนอก	4-10
แผนภาพที่ 4.2-4	ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) งานผู้ป่วยใน	4-11
แผนภาพที่ 4.2-5	ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) งานเยี่ยมบ้าน	4-12
แผนภาพที่ 4.2-6	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (งานผู้ป่วยนอก)	4-13
แผนภาพที่ 4.2-7	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (งานผู้ป่วยใน)	4-14
แผนภาพที่ 4.2-8	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (งานเยี่ยมบ้าน)	4-15
แผนภาพที่ 4.2-9	ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน)	4-18
แผนภาพที่ 4.2-10	ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)	4-21
แผนภาพที่ 4.2-11	ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ	4-22
แผนภาพที่ 4.2-12	ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังจำแนกตามสาขาที่รับบริการ	4-24
แผนภาพที่ 4.2-13	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)	4-25
แผนภาพที่ 4.2-14	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)	4-26
แผนภาพที่ 4.3-1	คะแนนเฉลี่ยระดับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นและร้อยละคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ภาพรวม (ปี 2566 - 2568)	4-39



สารบัญแผนภาพ (ต่อ)

	หน้า
แผนภาพที่ 4.3-2 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนและร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงานบริการ	4-41
แผนภาพที่ 4.3-3 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (งานผู้ป่วยนอก)	4-42
แผนภาพที่ 4.3-4 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (งานผู้ป่วยนอก)	4-42
แผนภาพที่ 4.3-5 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (งานผู้ป่วยใน)	4-45
แผนภาพที่ 4.3-6 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (งานผู้ป่วยใน)	4-45
แผนภาพที่ 4.3-7 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (งานเยี่ยมบ้าน)	4-48
แผนภาพที่ 4.3-8 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (งานเยี่ยมบ้าน)	4-48
แผนภาพที่ 4.3-9 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)	4-51
แผนภาพที่ 4.3-10 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)	4-51
แผนภาพที่ 4.3-11 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยนอก จำแนกตามแผนก	4-54
แผนภาพที่ 4.3-12 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยใน จำแนกตามแผนก	4-56
แผนภาพที่ 4.3-13 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานเยี่ยมบ้าน จำแนกตามแผนก	4-57
แผนภาพที่ 4.3-14 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามแผนก	4-59
แผนภาพที่ 4.3-15 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)	4-60
แผนภาพที่ 4.3-16 แผนภูมิแสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น แผนกจักษุ (โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว)	4-62
แผนภาพที่ 4.3-17 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)	4-63



สารบัญแนภาพ (ต่อ)

	หน้า
แผนภาพที่ 4.3-18 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)	4-63
แผนภาพที่ 4.3-19 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)	4-66
แผนภาพที่ 4.3-20 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)	4-67
แผนภาพที่ 4.5-1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิจัย	4-77



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.3-1	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (ผู้ป่วยนอก) 3-3
ตารางที่ 3.3-2	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (ผู้ป่วยใน) 3-3
ตารางที่ 3.3-3	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (งานเยี่ยมบ้าน) 3-3
ตารางที่ 3.3-4	ประชากรและจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2568 ของท่าเรือ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 3-4
ตารางที่ 3.3-5	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง) 3.4
ตารางที่ 3.3-6	จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2568 (ผู้ป่วยนอก) 3-5
ตารางที่ 3.3-7	จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2568 3-6
ตารางที่ 3.3-8	จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2568 (งานเยี่ยมบ้าน) 3-7
ตารางที่ 3.3-9	จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2568 (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง) 3-7
ตารางที่ 3.4-1	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) 3-8
ตารางที่ 4.1-1	ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิค่า รักษาพยาบาล สถานะ และประเภทผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และ งานเยี่ยมบ้าน) 4-3
ตารางที่ 4.1-2	ข้อมูลทั่วไป (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง) 4-4
ตารางที่ 4.2-1	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 4-7
ตารางที่ 4.2-2	เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 4-8
ตารางที่ 4.2-3	ระดับคะแนนความคาดหวัง และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ 4-9
ตารางที่ 4.2-4	ระดับคะแนนความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ 4-9
ตารางที่ 4.2-5	ระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง จำแนกตามประเภท งานที่รับบริการ 4-10
ตารางที่ 4.2-6	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก) 4-11



สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.2-7	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน)	4-11
ตารางที่ 4.2-8	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน)	4-11
ตารางที่ 4.2-9	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยนอก)	4-13
ตารางที่ 4.2-10	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยใน)	4-14
ตารางที่ 4.2-11	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานเยี่ยมบ้าน)	4-16
ตารางที่ 4.2-12	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ และแผนกที่รับบริการ	4-18
ตารางที่ 4.2-13	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)	4-21
ตารางที่ 4.2-14	ระดับคะแนนความคาดหวัง และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ	4-23
ตารางที่ 4.2-15	ระดับคะแนนความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ	4-23
ตารางที่ 4.2-16	ระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง จำแนกตามสาขาที่รับบริการ	4-23
ตารางที่ 4.2-17	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)	4-24
ตารางที่ 4.2-18	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)	4-25
ตารางที่ 4.2-19	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)	4-25
ตารางที่ 4.2-20	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)	4-27
ตารางที่ 4.2-21	ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2568 กับปี 2567	4-28
ตารางที่ 4.2-22	การปรับปรุงด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการสำรวจในปี 2568	4-29
ตารางที่ 4.2-23	การปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และผลการสำรวจในปี 2568	4-30
ตารางที่ 4.2-24	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	4-31
ตารางที่ 4.2-25	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	4-32
ตารางที่ 4.2-26	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ	4-32



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.2-27 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ	4-33
ตารางที่ 4.2-28 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ รายคู่	4-33
ตารางที่ 4.2-29 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	4-34
ตารางที่ 4.2-30 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	4-34
ตารางที่ 4.2-31 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ	4-35
ตารางที่ 4.2-32 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ	4-35
ตารางที่ 4.2-33 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ รายคู่	4-36
ตารางที่ 4.2-34 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา	4-36
ตารางที่ 4.2-35 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา	4-40
ตารางที่ 4.3-1 คะแนนเฉลี่ยระดับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	4-40
ตารางที่ 4.3-2 ระดับคะแนนความไว้วางใจและความเชื่อมั่น และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ	4-41
ตารางที่ 4.3-3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก จำแนกเป็น 5 ด้าน	4-43
ตารางที่ 4.3-4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน จำแนกเป็น 5 ด้าน	4-46
ตารางที่ 4.3-5 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน จำแนกเป็น 5 ด้าน	4-49
ตารางที่ 4.3-6 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง จำแนกเป็น 5 ด้าน	4-52
ตารางที่ 4.3-7 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยนอก และการแปลผล จำแนกตามแผนกที่รับบริการ	4-54
ตารางที่ 4.3-8 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยใน และการแปลผล จำแนกตามแผนกที่รับบริการ	4-56
ตารางที่ 4.3-9 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานเยี่ยมบ้าน และการแปลผล จำแนกตามแผนกที่รับบริการ	4-58
ตารางที่ 4.3-10 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการแปลผล จำแนกตามแผนกที่รับบริการ	4-59



สารบัญชาราย (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.3-11	คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)	4-61
ตารางที่ 4.3-12	ระดับคะแนนความไว้วางใจและความเชื่อมั่น และการแปลผล โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว	4-62
ตารางที่ 4.3-13	ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1) จำแนกเป็น 5 ด้าน	4-64
ตารางที่ 4.3-14	ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร) จำแนกเป็น 5 ด้าน	4-67
ตารางที่ 4.3-15	ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างปี 2567 กับปี 2566	4-69
ตารางที่ 4.3-16	คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	4-71
ตารางที่ 4.3-17	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	4-71
ตารางที่ 4.3-18	คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ	4-72
ตารางที่ 4.3-19	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ	4-72
ตารางที่ 4.3-20	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายคู่ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ	4-72
ตารางที่ 4.3-21	คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	4-73
ตารางที่ 4.3-22	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	4-73
ตารางที่ 4.3-23	คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ	4-74
ตารางที่ 4.3-24	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ	4-74
ตารางที่ 4.3-25	คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา	4-74
ตารางที่ 4.3-26	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา	4-75
ตารางที่ 4.4-1	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ กับ ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	4-75
ตารางที่ 4.6-1	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว	4-77



สารบัญชตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.6-2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)	4-78



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2567 ไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ทำให้โรงพยาบาลสามารถเห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจในปี 2567 กับปี 2566 เพื่อนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ ตลอดจนนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น โดยในการจัดทำโครงการฯ ครั้งนี้ ได้มีการเพิ่มเติมผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการทราบถึงความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ตลอดจนเป็นแนวทางให้กับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ในการพัฒนาและปรับปรุงประเด็นด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการของผู้เข้ารับบริการในอนาคต

จากการสำรวจและประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งสอบถามในภาพรวม และในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทงาน แผนกที่รับบริการ และสาขาที่รับบริการ เป็นต้น โดยการสำรวจประจำปี 2567 ระหว่างวันที่ 7 พฤษภาคม - 10 มิถุนายน 2567 ผ่านการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม ณ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ทั้งสาขาการให้บริการในเขตอำเภอบ้านแพ้ว และสาขาการให้บริการนอกเขตพื้นที่อำเภอบ้านแพ้ว ทั้งในรูปแบบออนไลน์ (Web-based survey) ด้วย Link และ QR Code และรูปแบบกระดาษ (Paper-based survey) พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 816 คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน งานผู้ป่วยใน จำนวน 401 คน และงานเยี่ยมบ้าน จำนวน 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.02 ร้อยละ 49.14 และร้อยละ 1.84 ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถสรุปผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ ตลอดจนความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดังนี้

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) **ในภาพรวม (ปี 2567)** พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลที่ระดับคะแนน 4.61 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 92.24 ของคะแนนทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจย้อนหลัง พบว่า ในปี 2567 โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “พึงพอใจ

มากที่สุด” เช่นเดียวกับปี 2566 ปี 2565 และปี 2564 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นมา และเมื่อพิจารณาตามประเภทงาน พบว่า ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 4.96 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.13 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับผู้รับบริการผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 และ 4.31 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.42 และร้อยละ 86.17 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร (3) ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และกลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุด ในด้านการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.18 และ -0.03 ตามลำดับ โดยเฉพาะในเรื่องความเพียงพอ และเหมาะสมของที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติ และผู้มาเยี่ยม สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน พบว่ามีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง หรือไม่มีช่องว่าง (Gap) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน

เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2567 กับปี 2566 พบว่า ในส่วนของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน และงานผู้ป่วยนอก มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2567 สูงกว่าปี 2566 ในทุก ๆ ด้าน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.63 และร้อยละ 2.38 ตามลำดับ แต่ในส่วนของผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2567 ต่ำกว่าปี 2566 หรือลดลงร้อยละ 0.80 โดยเฉพาะในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับนั้น พบว่า มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2567 เท่ากับปี 2566 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว พบว่า ในปี 2567 มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าปี 2566 คิดเป็นร้อยละ 1.54

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม (ปี 2567) พบว่า พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.614 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.27 ของคะแนนทั้งหมด ทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจย้อนหลัง พบว่า ในปี 2567 โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกับปี 2566 โดยผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นจากปี 2566 เล็กน้อย และเมื่อพิจารณาตามประเภทงาน พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก มีระดับ

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.27 ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.55 และผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ของคะแนนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการตอบสนอง (2) ด้านความน่าเชื่อถือ (3) ด้านการเปิดเผย (4) ด้านความซื่อสัตย์ และ (5) ด้านความเป็นธรรม พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 4.43 ร้อยละ 4.42 ร้อยละ 4.39 ร้อยละ 4.40 และร้อยละ 4.43 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างปี 2567 กับปี 2566 พบว่า ในส่วนของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2567 สูงกว่าปี 2566 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.15 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการเปิดเผย ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการตอบสนอง และด้านความเป็นธรรม มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2567 สูงกว่าปี 2566 ทั้งหมด หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.57 ร้อยละ 2.09 ร้อยละ 1.61 และร้อยละ 0.45 ตามลำดับ แต่สำหรับด้านความน่าเชื่อถือนั้น จะมีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ในปี 2567 เท่ากับ ปี 2566 สำหรับผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน พบว่า มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2567 สูงกว่าปี 2566 ในทุก ๆ ด้าน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.00 ในทางกลับกันเมื่อพิจารณาในส่วนของผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน พบว่า มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2567 ต่ำกว่าปี 2566 ในทุก ๆ ด้าน หรือลดลงร้อยละ 2.61 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมแล้ว พบว่า ในปี 2567 มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสูงกว่าปี 2566 คิดเป็นร้อยละ 0.09

จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในปี 2567 พบว่า ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจยังคงเป็นประเด็นที่เหมือนหรือใกล้เคียงกับผลการสำรวจในปีก่อนหน้า (ปี 2566) ดังนั้นในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ทริส จึงขอนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เคยให้ข้อเสนอแนะไว้ในปี 2566 โดยมีการเพิ่มเติมข้อเสนอแนะบางประการให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานต่าง ๆ โดยประยุกต์ใช้ Effort Impact Matrix ซึ่งแบ่งเป็นระยะการพัฒนา 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 Do Now คือ ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยพิจารณาจากการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบมากและใช้ทรัพยากรน้อย สามารถดำเนินการได้ทันที

ระยะที่ 2 Do Soon คือ ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้เมื่อมีแผนและทรัพยากรที่พร้อม โดยพิจารณาจากการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบมากและใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานมาก จึงไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรก่อนดำเนินการ

ระยะที่ 3 Do Later คือ ข้อเสนอแนะที่ต้องใช้ความพยายามมากในการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบมาก ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานสูง หรือต้องการความร่วมมือกับหลายภาคส่วน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ระยะที่ 1 Do Now

- ควรมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาปรับใช้อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่เริ่มจนถึงสุดกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลฯ รวมถึงควมมีระบบการแจ้งเตือนลำดับคิว และการส่งต่อผู้รับบริการไปยังแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อลดปัญหาความแออัดในบางบริเวณของโรงพยาบาล ลดปัญหาการแทรกคิว และลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงาน
- ควรมีการทบทวนและบริหารจัดการระบบการบริการในขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วยในจุดเวชระเบียนที่ทำให้เกิดความล่าช้า นอกเหนือจากการส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาปรับใช้ในกระบวนการ โดยควรมีการเพิ่มการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อที่จะส่งต่อผู้ป่วยให้เข้าบริการได้ตรงตามแผนกและรวดเร็วต่อไป
- ควรมีการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) พร้อมทั้งจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก เพื่อให้สามารถใช้เป็นเอกสารในการเรียนรู้การปฏิบัติงาน ให้สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน และระบบปฏิบัติการที่ใช้ภายในโรงพยาบาลได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ ทั้งในเรื่องระบบปฏิบัติงานผู้ป่วยนอก การอ่านใบสั่งยาแบบต่าง ๆ การเคี้ยวยาตามใบสั่งแพทย์ การจัดยาตามใบสั่งแพทย์ และการควั่นหมดยาของยาที่แตกต่างกัน เป็นต้น โดยต้องมีการระบุทั้งความเสี่ยง จุดควบคุมความเสี่ยง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนโดยละเอียด เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถได้รับยาพร้อมคำแนะนำการใช้ยาที่ถูกต้อง ปลอดภัย และสามารถใช้จ่ายได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ

ระยะที่ 2 Do Soon

- ควรพัฒนาระบบ QR code ที่มีอยู่เดิม โดยติดตั้งระบบ “คิวอัจฉริยะ” ที่สามารถดาวโหลดผ่านมือถือได้ฟรีทุกระบบ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถสแกน QR code เพื่อรอเรียกตรวจผ่านแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นได้ ควบคู่กับการใช้บัตรคิวแบบกระดาษ โดยอาจมีการติดตั้งตู้อัจฉริยะ (Self Check KIOSK) เพื่อนำ QR code มาสแกนได้เช่นกัน โดยมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ซึ่งเหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ใช้สมาร์ทโฟน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาล และสามารถช่วยบริหารจัดการเวลาระหว่างรอของผู้ป่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้
- ควรมีการพัฒนา Mobile Application เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ ทำให้ผู้ป่วยสามารถจองคิว และจัดสรรเวลาแทนการนั่งรออย่างไม่มีจุดหมาย ลดความแออัดของพื้นที่สำหรับรองรับผู้ป่วย ช่วยประหยัดทรัพยากรของโรงพยาบาล นอกจากนั้นยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่โรงพยาบาลฯ ไม่ว่าจะ

การลดค่าใช้จ่ายในการผลิตสื่อเพื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ตลอดจนลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้การติดต่อประสานงานต่าง ๆ มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 3 Do Later

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

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ระยะที่ 1 Do Now

- ควรมีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมที่สร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรในเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหล่อหลอมให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีมุมมองความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) เพื่อสามารถส่งมอบบริการที่ดี มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ (Customer Value Proposition) ซึ่งจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาล และเข้ารับบริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

- ควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาการบริการของบุคลากรภายในโรงพยาบาลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลได้รับการอบรมหรือส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการดูแลผู้รับบริการอย่างครบวงจร การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลได้อย่างเต็มที่ มีการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกันซึ่งจะเป็นการช่วยในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน รวมถึงมีการจัดประชุมกับบุคลากรเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุมของหัวหน้าสายงาน นอกจากนั้นควรมีการสนับสนุนสวัสดิการที่เหมาะสม มีมาตรการในการเสริมสร้างแรงจูงใจ เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ดี มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรได้มีความตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีทัศนคติในการบริการที่ดี ร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

- ควรมีการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ทุกคนนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) โดยใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ (V-shape) มาใช้ในการอบรมพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถให้ข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องกับผู้รับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่สามารถนำความรู้ดังกล่าว มาถ่ายทอดให้กับ

ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง เข้าใจ นำไปปฏิบัติและบอกต่อ รวมถึงสามารถนำความรู้มาใช้ในการดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 2 Do Soon

- ควรมีการจัดอบรมศึกษาดูงานในโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน พัฒนาบุคลากร และพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่าให้กับโรงพยาบาล บุคลากรภายในโรงพยาบาล ตลอดจนผู้เข้ารับบริการได้ต่อไปในระยะยาว

ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก

ระยะที่ 1 Do Now

- ควรมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เช่น การเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการและญาติ ซึ่งในบางช่วงเวลามีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้เก้าอี้ไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ ซึ่งผู้รับผิดชอบควรมีการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้กับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่อย่างเป็นสัดส่วนเพื่อลดปัญหาความแออัดในการจอดรถของผู้รับบริการ รวมถึงการมีป้ายบอกทางในการไปรับบริการในแผนกต่าง ๆ ที่ชัดเจน และการตรวจรักษาที่รวดเร็ว เพื่อลดระยะเวลารอคอยของประชาชนที่มาใช้บริการให้ไม่ต้องรอนาน

- สำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน เป็นกลุ่มผู้รับบริการที่ต้องใช้เวลาและสถานที่อยู่กับโรงพยาบาลเป็นหลัก ดังนั้น จึงควรต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ มาสนับสนุนกลุ่มคนเหล่านี้อย่างเพียงพอ และมีคุณภาพ อาทิ ร้านอาหาร ที่นั่งรอสำหรับญาติที่มาเยี่ยม สัญญาณ Internet wifi และและอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องผู้ป่วย เป็นต้น

- ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคารให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ เป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบอยู่เสมอ รวมถึงควรมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ อาทิ พื้นที่รอผู้ป่วยที่สะดวกสบาย ทางสัญจรร่วมภายในอาคารที่มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร ลิฟท์ขนย้ายผู้ป่วยหรือทางลาดสำหรับเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ห้องน้ำที่สะอาดและปลอดภัย ป้ายสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งทางลาดทางต่างระดับ ลิฟท์ ที่จอดรถ และห้องน้ำ เป็นต้น

- ควรมีการจัดสรรสัดส่วนของที่จอดรถ ป้ายแสดงจุดจอดรถ และกำหนดตำแหน่งที่จอดรถของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยการจัดเตรียมที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในโรงพยาบาล และภายนอกพื้นที่โรงพยาบาล โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถและจัดสรรที่จอดรถเพื่อรองรับกลุ่มบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการเป็นหลักให้อยู่ภายในพื้นที่โรงพยาบาล สำหรับบุคคลภายในควรให้ความสำคัญกับที่จอดรถฉุกเฉิน โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถไว้ในจุดที่สามารถอำนวยความสะดวกได้มากที่สุด

ระยะที่ 2 Do Soon

- ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ โดยการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และพื้นที่พักผ่อนภายในโรงพยาบาลเพิ่มเติม อาทิ การจัดสวนเพื่อเพิ่มความร่มรื่นในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา และการปลูกต้นไม้เพื่อดูดซับมลพิษ เป็นต้น
- โรงพยาบาลควรมีบริการรถรับ-ส่งระหว่างที่จอดรถและอาคารโรงพยาบาล เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เนื่องจากที่จอดรถอยู่ไกลและมีจำนวนที่จำกัด ทั้งนี้ควรมีการกำหนดรอบของการให้บริการที่ชัดเจน อาทิ มีการให้บริการรถรับ-ส่งในวันจันทร์-วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) โดยจัดรอบของการให้บริการออกเป็น 3 รอบ คือ รอบที่ 1 เวลา 06.00 - 08.00 น. รอบที่ 2 เวลา 10.00 - 14.30 น. และรอบที่ 3 เวลา 15.00 - 18.00 น. โดยรถจะออกทุก 5 - 10 นาที หรือเต็มแล้วออก¹ เป็นต้น

ระยะที่ 3 Do Later

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

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา

ระยะที่ 1 Do Now

- โรงพยาบาลควรมีการบริหารจัดการส่วนประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสม และควรมีการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนงานนี้เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการ (First Impression) โดยจะเป็นส่วนแรกๆ ที่ผู้รับบริการจะติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ ก่อนจะส่งต่อไปยังแผนกอื่น ๆ ของโรงพยาบาล ส่วนประชาสัมพันธ์จึงเป็นศูนย์กลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต้องคอยปรับปรุงให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีอยู่เสมอ
- ควรเปิดรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of Customer) ในช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่เสียไป (Cost) กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (Benefit) ทั้งทางตรง และทางอ้อม เช่น การสอบถามผ่านแบบสำรวจความคิดเห็น แบบสอบถาม chat log feedback การค้นหาคำติชมของผู้เข้ารับบริการผ่านทาง Social Media หรือโพสต์บนเว็บไซต์อื่น ๆ หรือผ่านการทำธุรกรรมและการดำเนินการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ อีเมล แอปพลิเคชันมือถือ และ Google Analytics เป็นต้น

¹ อ้างอิงจากบริการรถรับ-ส่ง พื้นที่จอดรถโรงพยาบาลรามาริบัติ

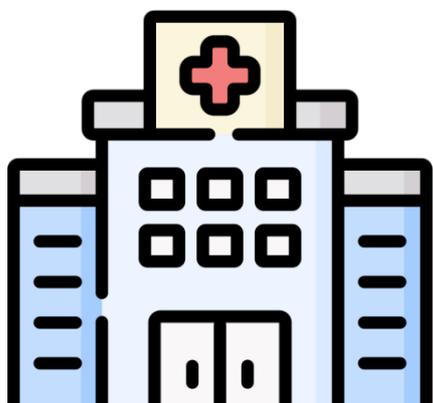
- บุคลากรภายในโรงพยาบาลควรร่วมกันสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อประชาชนให้มีความเข้าใจในระบบการรักษา และระบบการส่งต่อของโรงพยาบาล รวมถึงเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลมีศักยภาพที่เหมาะสมในการดูแลรักษาผู้ป่วย และถ้ามีความจำเป็นต้องส่งต่อผู้ป่วย โรงพยาบาลก็จะสามารถส่งตัวผู้ป่วยไปเข้ารับการรักษาต่อได้ตามความเหมาะสม และเมื่ออาการดีขึ้นก็จะมีการรับตัวกลับมารักษาที่โรงพยาบาลได้
- ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ มีการส่งเสริม และป้องกันมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อลดการเจ็บป่วยของคนในชุมชน และลดความแออัดภายในโรงพยาบาล

ระยะที่ 2 Do Soon

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ วิทยุ หรือเว็บไซต์ บล็อก และอีเมล เป็นต้น โดยอาจอยู่ในรูปแบบของรูปภาพ วิดีโอ และอินโฟกราฟิก ทั้งนี้ เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลให้แก่ผู้ที่พบเห็น

ระยะที่ 3 Do Later

- โรงพยาบาลควรมีการสร้างความร่วมมือกับองค์กรส่วนท้องถิ่นในการทำงานร่วมกันทุกรูปแบบ มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นไปตามที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการ เป็นศูนย์บริการทางด้านสุขภาพของชุมชน ซึ่งจะส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของโรงพยาบาล



บทที่ 1

บทนำ



1. บทนำ

1.1 ความสำคัญ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการถือเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก นับเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนขององค์กรต่อไปในอนาคต

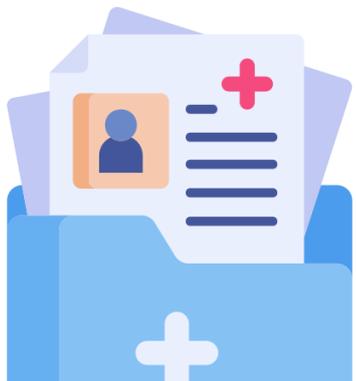
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลฯ มาอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขึ้น โดยมุ่งหวังเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไป โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องที่มีต่อผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด รวมถึงจัดทำข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลฯ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2568 ไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
2. เพื่อให้โรงพยาบาลได้เห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2568 กับปี 2567 เพื่อนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ
3. เพื่อให้โรงพยาบาลได้นำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องสามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลโดยตรง
2. โรงพยาบาลบ้านแพ้วสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากล
3. ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลบ้านแพ้วรับทราบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

ข้อมูลทั่วไป



2. ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เริ่มก่อตั้งครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2508 หรือเมื่อประมาณ 59 ปีที่ผ่านมา โดยมีการพัฒนาระดับมาจากการบริการในรูปแบบสุซศาลา ซึ่งเป็นรูปแบบการให้บริการตามที่รัฐจัดให้ประชาชนมีสิทธิเพียงมารับบริการตามที่รัฐกำหนดเท่านั้น ต่อมาจึงได้มีการพัฒนาเป็นการบริการในรูปแบบของโรงพยาบาลชุมชน การบริการในรูปแบบโรงพยาบาลกึ่งรัฐกึ่งเอกชน และการบริการในรูปแบบโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ ตามลำดับ

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

- การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแล
- การตอบสนองความต้องการของชุมชน
- ความเสมอภาคของการกระจายบริการ
- การยกระดับคุณภาพบริการโดยมิได้มุ่งแสวงหากำไร
- ประสิทธิภาพในการกระจายและใช้ทรัพยากรของระบบบริการสุขภาพระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ

วิสัยทัศน์ (ปี 2566-2570)

เป็นโรงพยาบาลมาตรฐานสากลระดับนานาชาติ “INTERNATIONAL STANDARD HOSPITAL”

พันธกิจ

1. สร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ
2. ให้การรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ครอบคลุมมิติสุขภาพแบบองค์รวม
3. พัฒนาสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ
4. เป็นแหล่งฝึกฝนและเรียนรู้แก่องค์กร สถาบันต่าง ๆ

ค่านิยมองค์กร

- Save** : เป็น Hospital public organization ที่สามารถเลี้ยงตนเองได้ ประหยัดการใช้ทรัพยากรจากภาครัฐ
- Safety** : เรียนรู้ตามแนวทาง HA เพื่อให้ผู้ป่วยเกิด Patient safety
- Service** : สร้างความพึงพอใจและความผูกพันเพื่อให้ผู้ป่วยกลับมาใช้บริการ

เป้าประสงค์

1. โรงพยาบาลมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีความมั่นคงด้านการเงิน
2. โรงพยาบาลขยายศักยภาพในการให้บริการ และสร้างความมั่นคงด้านชื่อเสียงและบริการ
3. โรงพยาบาลมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่สร้างให้บุคลากรมีศักยภาพในการแข่งขันเป็นแหล่งฝึกฝนและเรียนรู้แก่องค์กร สถาบันต่าง ๆ
4. บุคลากรของโรงพยาบาลมีขวัญกำลังใจ มีแรงจูงใจ มีความสุขในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร
5. ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบได้รับการส่งเสริมสุขภาพ และมีพฤติกรรมสุขภาพ ที่พึงประสงค์ สามารถป้องกันและลดโรคที่สามารถป้องกันได้ และมีสุขภาพที่ดี
6. โรงพยาบาลมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจบริหาร และรองรับการให้บริการสุขภาพ
7. โรงพยาบาลผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

1. ความมั่นคงด้านการเงิน
2. ความมั่นคงด้านชื่อเสียงและบริการ
3. ความมั่นคงด้านบุคลากร
4. ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
5. การนำเทคโนโลยีมาใช้
6. การพัฒนาเป็นโรงพยาบาลคุณภาพมาตรฐานสากล



แผนภาพที่ 2-1 ยุทธศาสตร์โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2570

ที่ตั้ง

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



แผนภาพที่ 2-2 แผนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การให้บริการ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ทั้งผู้ป่วยภายในและภายนอกตลอด 24 ชม. ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยมีการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งงานบริการผู้ป่วยนอก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรมทั่วไป แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ แผนกสูติ-นรีเวชกรรม แผนกทันตกรรม แผนกจักษุ แผนกกุมารเวชกรรม ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้ คลินิกมะเร็งและเคมีบำบัด คลินิกหู คอ จมูก ศูนย์ตรวจการได้ยิน ศูนย์ตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ แพทย์แผนไทย คลินิกการแพทย์แผนจีน หน่วยไตเทียม และฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค เป็นต้น งานบริการผู้ป่วยใน และงานสนับสนุนบริการด้านต่าง ๆ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีการให้บริการในลักษณะใกล้บ้านใกล้ใจแก่ชุมชน โดยมีการจัดตั้งสาขาการให้บริการในเขตอำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 3 แห่ง โดยให้บริการในลักษณะ Extended OPD หรือแผนกผู้ป่วยนอกสาขา อยู่ห่างจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว แต่อยู่ในเขตอำเภอบ้านแพ้ว โดยให้บริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน มีแพทย์ประจำหากฉุกเฉิน และเกินศักยภาพส่งต่อผู้ป่วยมายังโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ได้แก่

- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาพระราม 2 (ริมถนนพระราม 2)
- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห้า
- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา

อีกทั้งมีการจัดตั้งสาขาการให้บริการนอกเขตพื้นที่อำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 2 แห่ง โดยเป็นการให้บริการตามนโยบายสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ด้วยความเห็นชอบของกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่

- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร กรุงเทพมหานคร
 - โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร
- 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 13.00-16.00น.
- 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.



บทที่ 3

กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน



3. กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน (Methodology)

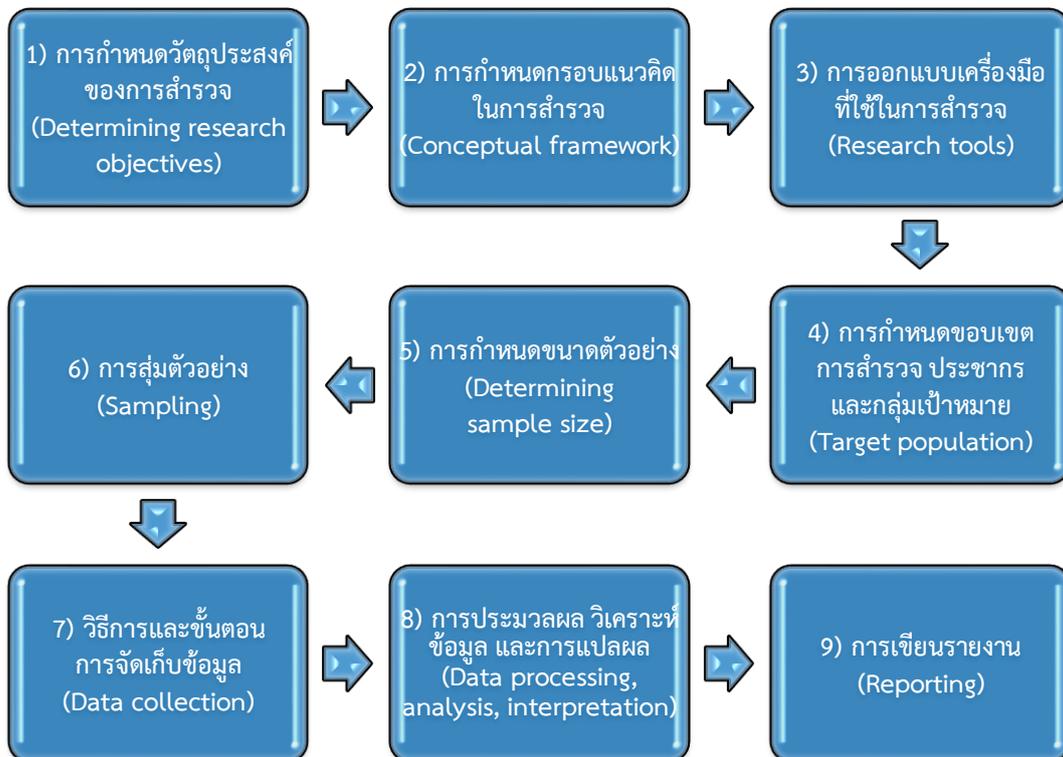
3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2568 ในครั้งนี้ ใช้ทฤษฎี และแนวคิด ได้แก่

- 1) แนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
- 2) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หรือ SERVQUAL Model โดยมีรายละเอียดของแต่ละแนวคิด ดังนี้

1) แนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การสำรวจครั้งนี้ ใช้แนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ที่ผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจข้อมูล/แบบสอบถามในการสัมภาษณ์กับผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งประกอบด้วย 9 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ (แผนภาพที่ 3.1-1)



แผนภาพที่ 3.1-1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางการศึกษา

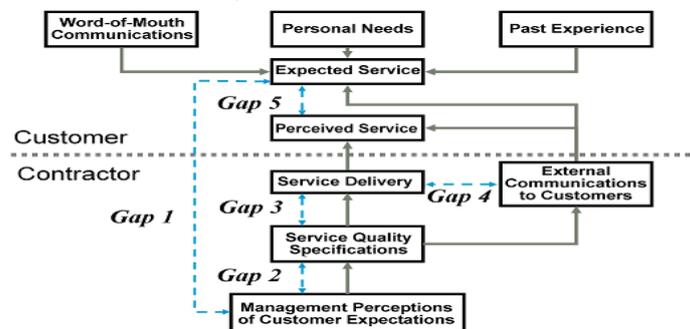
2) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หรือ SERVQUAL Model¹

เป็นแนวคิดเบื้องต้นในการวัดคุณภาพการให้บริการ และการวัดผลต่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง โดยตัวแปรสำคัญของลูกค้าในตัวแบบ SERVQUAL คือความคาดหวังต่อการบริการ (expectations) ซึ่งจัดเป็นทัศนคติรูปแบบหนึ่ง โดยเป็นความเชื่อที่คิดว่าผลิตภัณฑ์/บริการ (ที่มีส่วนประกอบตามที่ผู้ให้บริการ/ผู้ผลิต ระบุหรือประกาศไว้) จะสามารถส่งมอบผลผลิต/หรือมีคุณสมบัติทำงานได้ตามที่ระบุ ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีมาก่อน จากด้านความรู้ - ความเข้าใจ และการสัมผัสโดยตรง แสดงได้ดังแผนภาพที่ 3.1-2

แต่เนื่องจาก “ระดับความคาดหวังก่อนซื้อ/ใช้” เป็นความนึกคิดและรู้สึกที่เกิดจากการนึกคิด แต่ “ระดับความพึงพอใจหลังซื้อ/ใช้” เป็นประสบการณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากประสาทสัมผัส และความคิดผสมกัน 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

ทั้งนี้ ความแตกต่างที่สำคัญที่สุดซึ่งจะใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ คือ จุดที่ 5 (Gap 5)



แผนภาพที่ 3.1-2 ตัวแบบ SERVQUAL หรือ Customer Expectation Model²

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

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

3.2 ระเบียบวิธีสำรวจ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ (ผู้ป่วย ครอบครัวญาติ และผู้ดูแลผู้ป่วย) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลที่ใช้บริการในปี 2568 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) บางส่วนจากคำถามปลายเปิด เพื่อนำมาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลไปสู่ SMART Hospital SMART Service ตอบโจทย์วิสัยทัศน์ (ปี 2566-2570) เพื่อเป็นโรงพยาบาลมาตรฐานสากลระดับนานาชาติ “INTERNATIONAL STANDARD HOSPITAL”

3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและจำนวนตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ เป็นการศึกษาคำคิดเห็นของผู้รับบริการและญาติหรือผู้ใกล้ชิด/ผู้ดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปี 2568 โดยแบ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง แสดงได้ดังตารางที่ 3.3-1 ถึง 3.3-4

ตารางที่ 3.3-1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (ผู้ป่วยนอก)

ผู้ป่วยนอก	แผนก
ผู้ป่วยนอกทั่วไป จำนวน 15 แผนก	กุมารเวชกรรม, คลินิกสุขภาพใจ, จักษุ (รพ.จักษุบ้านแพ้ว), สูติ-นรีเวชกรรม, ศัลยกรรม, ศัลยกรรมกระดูกและข้อ, ศูนย์สุขภาพดี (Checkup), หู คอ จมูก, อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน, คลินิกโรคหัวใจ, ไตเทียม 1, ไตเทียม 2, คลินิกมะเร็ง, อายุรกรรม และทันตกรรม
ผู้ป่วยนอก Premium จำนวน 9 แผนก	กุมารเวชกรรม, จักษุ (รพ.จักษุบ้านแพ้ว), สูติ-นรีเวชกรรม, ศัลยกรรม, ศัลยกรรมกระดูกและข้อ, หู คอ จมูก, คลินิกโรคหัวใจ, อายุรกรรม และทันตกรรม

ตารางที่ 3.3-2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (ผู้ป่วยใน)

ผู้ป่วยใน	แผนก
ผู้ป่วยใน จำนวน 24 แผนก	สูติ-นรีเวช, ศัลยกรรมชาย, ศัลยกรรมหญิง, สามัญชาย, สามัญหญิง, กุมาร, ศัลยกรรมกระดูกและข้อ, ห้องคลอด, ห้องผ่าตัด, ห้องผ่าตัดจักษุ, หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 6, หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 7, หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 8, หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 10, หอผู้ป่วยภิรมย์เนตร ชั้น 4, หอผู้ป่วยภิรมย์เนตร ชั้น 5, หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 9, หอผู้ป่วยพิเศษ3A, หอผู้ป่วยพิเศษ 4B, อายุรกรรม 3, CCU, ICU1และ2, SemilCU และ Stroke Unit

ตารางที่ 3.3-3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (งานเยี่ยมบ้าน)

งานเยี่ยมบ้าน	กลุ่ม
งานเยี่ยมบ้าน จำนวน 2 กลุ่ม	- ผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง เช่น โรคไต โรคหัวใจ เป็นต้น - ผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง

ตารางที่ 3.3-4 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)

ผู้ป่วยนอก	แผนก
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 กลุ่ม	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.), บุคลากรในโรงเรียนใกล้เคียง, บุคลากรภาครัฐ (ราชการ) และกลุ่มอื่นๆ เช่น สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะแก เป็นต้น

ทั้งนี้ ทริสได้กำหนดจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2568 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ได้อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) ด้วยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นจากประชากรที่ทำการศึกษา โดยใช้หลักการพิจารณาจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แสดงได้ดังตารางที่ 3.3-5 ถึง 3.3-9

ตารางที่ 3.3-5 ประชากรและจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2568 ของท่าเรือ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

งานบริการ	ประชากร ปี 2567 (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ระดับความคลาดเคลื่อน (e)
งานผู้ป่วยนอก	801,418	400	ร้อยละ 5
งานผู้ป่วยใน	32,535	300	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง	-	100	ร้อยละ 5
งานเยี่ยมบ้าน	144	15	-
รวม	843,097	815	

หมายเหตุ : เนื่องจากจำนวนตัวอย่างงานเยี่ยมบ้านมีจำนวนจำกัด จึงคำนวณจำนวนตัวอย่างงานเยี่ยมบ้านในอัตราร้อยละ 10 ของจำนวนประชากร โดยไม่มีการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามฯ ด้วยการใช้วิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) แต่จะตรวจสอบเพียงความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามฯ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC) เท่านั้น

ตารางที่ 3.3-6 จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2568 (ผู้ป่วยนอก)

ผู้ป่วยนอก (สมุทรสาคร)							
ลำดับ	ประเภทผู้ป่วยนอก	แผนก/สาขา	จำนวนตัวอย่าง (คน)				
			รพ.บ้านแพ้ว 1	รพ.บ้านแพ้ว 2	เกษตรพัฒนา	หลักห้า	รวม
1	ผป.นอก	กุมารเวชกรรม	10				10
2	ผป.นอก	คลินิกสุขภาพใจ	10				10
3	ผป.นอก	จักษุ (รพ.จักษุบ้านแพ้ว)	20				20
4	ผป.นอก	สูติ-นรีเวชกรรม	10				10
5	ผป.นอก	ศัลยกรรม	10				10
6	ผป.นอก	ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	10				10
7	ผป.นอก	ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	10				10
8	ผป.นอก	หู คอ จมูก	10				10
9	ผป.นอก	อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	15				15
10	ผป.นอก	คลินิกโรคหัวใจ	10				10
11	ผป.นอก	ไตเทียม1	10				10
12	ผป.นอก	ไตเทียม2	10				10
13	ผป.นอก	คลินิกมะเร็ง (Oncology)	10				10
14	ผป.นอก	อายุรกรรม	26	10	10	10	56
15	ผป.นอก	ทันตกรรม	10				10
รวม			270	10	10	10	300

1	ผป.Premium	กุมารเวชกรรม	8				8
2	ผป.Premium	จักษุ (รพ.จักษุบ้านแพ้ว)	10				10
3	ผป.Premium	สูติ-นรีเวชกรรม	8				8
4	ผป.Premium	ศัลยกรรม	10				10
5	ผป.Premium	ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	10				10
6	ผป.Premium	หู คอ จมูก	8				8
7	ผป.Premium	คลินิกโรคหัวใจ	10				10
8	ผป.Premium	อายุรกรรม	15				15
9	ผป.Premium	ทันตกรรม	10				10

ผู้ป่วยนอก (กรุงเทพมหานคร)					
ลำดับ	ประเภทผู้ป่วยนอก	แผนก/สาขา	จำนวนตัวอย่าง (คน)		
			สาทร	แจ้งวัฒนะ	รวม
1	ผป.นอก	จักษุ			
2	ผป.นอก	ศัลยกรรมกระดูกและข้อ			
3	ผป.นอก	หู คอ จมูก			
4	ผป.นอก	อายุรกรรม			

ผู้ป่วยนอก (กรุงเทพมหานคร)				
5	ผป.นอก	ทันตกรรม		
รวม			85	15
				100

ตารางที่ 3.3-7 จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2568 (ผู้ป่วยใน)

ลำดับ	แผนก/สาขา	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	สูติ-นรีเวช	15
2	ศัลยกรรมชาย	15
3	ศัลยกรรมหญิง	15
4	สามัญชาย	15
5	สามัญหญิง	15
6	กุมาร	15
7	ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	15
8	ห้องคลอด	10
9	ห้องผ่าตัด	10
10	ห้องผ่าตัดจักษุ	10
11	หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 6	15
12	หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 7	15
13	หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 8	10
14	หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 10	10
15	หอผู้ป่วยกึ่งรพ. ชั้น 4	15
16	หอผู้ป่วยกึ่งรพ. ชั้น 5	10
17	หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 9	15
18	หอผู้ป่วยพิเศษ 3A	10
19	หอผู้ป่วยพิเศษ 4B	10
20	MED 3	15
21	CCU	10
22	ICU1และ2	10
23	SemilCU	10
24	Stroke Unit	10
รวม		300

ตารางที่ 3.3-8 จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2568 (งานเยี่ยมบ้าน)

ลำดับ	งานเยี่ยมบ้าน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ผู้ป่วยระดับประคอง	10
2	ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	5
รวม		15

ตารางที่ 3.3-9 จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปี 2568 (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับ	งานเยี่ยมบ้าน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	1
2	บุคลากรในโรงเรียนใกล้เคียง	2
3	บุคลากรภาครัฐ (ราชการ)	3
4	กลุ่มอื่นๆ เช่น สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะแก เป็นต้น	4
รวม		100

3.4 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ได้แก่

1. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (ผู้ป่วยนอก)
2. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (ผู้ป่วยใน)
3. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (งานเยี่ยมบ้าน)
4. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)

ทั้งนี้ รายละเอียดของแบบสอบถาม แสดงอยู่ในภาคผนวก ง ภาคผนวก จ ภาคผนวก ฉ และภาคผนวก ช ตามลำดับ

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ในการทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถามสามารถพิจารณาได้ 2 ส่วน ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามฯ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC)
2. การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามฯ ด้วยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability)

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

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามฯ พิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC) โดยใช้แบบตรวจสอบเพื่อทดสอบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันหรือไม่ โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามให้ความเห็น จำนวน 4 ท่าน ได้แก่

1. ดร.เกศกุล สระทวี ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำวิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ดร.ภัทร์พิชชา ครุทางคะ ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี
3. นางสาวบงกช นุตพงษ์ ตำแหน่ง : ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
4. นายวรพัฒน์ เมฆสุวรรณ ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการอาวุโส บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
5. นายประชาติปิติย บุญอึ้ง ตำแหน่ง : รองผู้จัดการส่วน บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

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 ดัชนีความเห็นสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถาม มีค่า > 0.5 ในทุกประเด็น ถือว่าข้อคำถามทั้งหมดมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สามารถนำไปใช้ในการสำรวจฯ ครั้งนี้ได้

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามฯ ด้วยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability)

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฯ จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม โดยเก็บแบบสอบถามเพียงงานผู้ป่วยนอก และงานผู้ป่วยใน เฉพาะในส่วน of โรงพยาบาลบ้านแพ้วเท่านั้น³ แบบสอบถามละ 30 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 60 ตัวอย่าง ทั้งนี้ โดยกำหนดให้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถามฯ ไม่ควรต่ำกว่า 25 หน่วย⁴ เพื่อนำมาหาความ

³ เนื่องจากจำนวนตัวอย่างงานเยี่ยมบ้านมีจำนวนจำกัด จึงคำนวณจำนวนตัวอย่างงานเยี่ยมบ้านในอัตราร้อยละ 10 ของจำนวนประชากร โดยไม่มีการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามฯ ด้วยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) แต่จะตรวจสอบเพียงความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามฯ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC) เท่านั้น

⁴ อ้างอิงจากกัลยา วานิชย์บัญชา, 2548

นำเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยการทดสอบดัชนีวัดความเที่ยงของครอนบาช (Cronbach's alpha) ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3.4-1 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

งานบริการ	จำนวนตัวอย่างสำหรับทดสอบแบบสอบถาม (คน)
ผู้ป่วยนอก	30
ผู้ป่วยใน	30
งานเยี่ยมบ้าน	-
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	-
รวม	60

เมื่อนำแบบสอบถามฯ ฉบับร่างมาทดสอบคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ๆ ละ 30 ราย สามารถสรุปผลที่ได้ ดังนี้

1. แบบสอบถามผู้ป่วยนอก
 - แบบสอบถามความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.959
 - แบบสอบถามความไว้วางใจและความเชื่อมั่น มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.978
2. แบบสอบถามผู้ป่วยใน
 - แบบสอบถามความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.961
 - แบบสอบถามความไว้วางใจและความเชื่อมั่น มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.981

ซึ่งทั้ง 2 แบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มากกว่า 0.700 หรือสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามฯ ทั้ง 2 ฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ

3.5 วิธีการสำรวจ

จากการสำรวจและประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยจำแนกระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจในภาพรวมและในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทงาน แผนกที่รับบริการ และสาขาที่รับบริการ โดยการสำรวจประจำปี 2568 ในระหว่างวันที่ 9 พฤษภาคม - 15 มิถุนายน 2568 ผ่านแบบสอบถามฯ ทั้งในรูปแบบออนไลน์ (Web-based survey) ด้วย Link และ QR Code และรูปแบบกระดาษ (Paper-based survey)



บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)



4. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2568 ไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ทำให้โรงพยาบาลสามารถเห็นถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจในปี 2568 กับปี 2567 เพื่อนำไปสะท้อนผลของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ ตลอดจนนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น โดยในการจัดทำโครงการฯ ครั้งนี้ ได้มีการเพิ่มเติมผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ซึ่งจะเป็นโยบายขึ้นในการทราบถึงความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ตลอดจนเป็นแนวทางให้กับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ในการพัฒนาและปรับปรุงประเด็นด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการของผู้เข้ารับบริการในอนาคต

จากการสำรวจและประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งสอบถามในภาพรวม และในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทงาน แผนกที่รับบริการ และสาขาที่รับบริการ เป็นต้น โดยการสำรวจประจำปี 2567 ระหว่างวันที่ 9 พฤษภาคม - 15 มิถุนายน 2568 ผ่านการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามฯ ณ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ทั้งสาขาการให้บริการในเขตอำเภอบ้านแพ้ว และสาขาการให้บริการนอกเขตพื้นที่อำเภอบ้านแพ้ว ทั้งในรูปแบบออนไลน์ (Web-based survey) ด้วย Link และ QR Code และรูปแบบกระดาษ (Paper-based survey) สามารถสรุปผลการสำรวจฯ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่

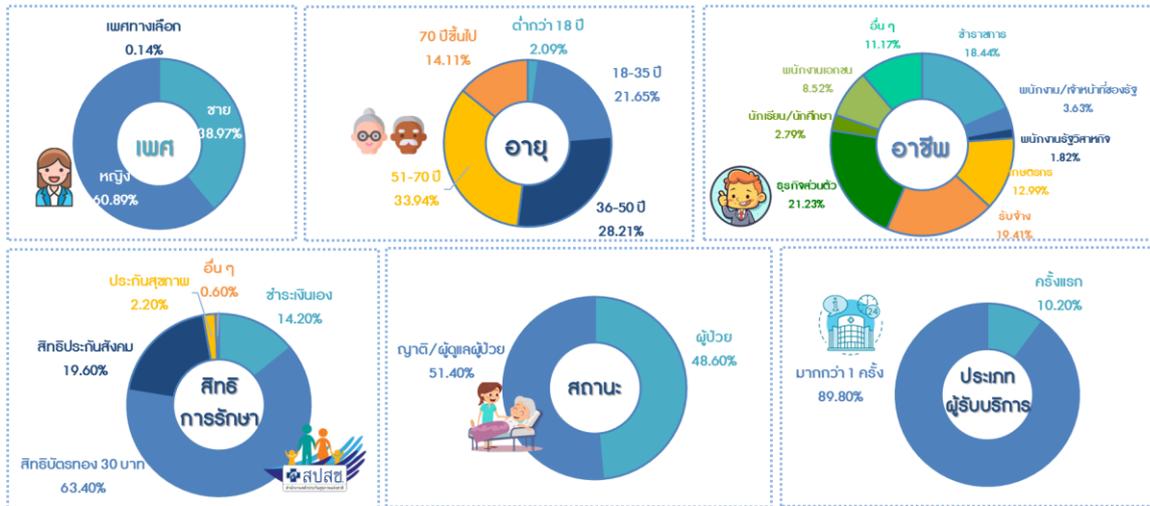
- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ
 - 4.2.1 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม
 - 4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ
 - 4.2.3 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว
 - 4.2.4 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2568 กับปี 2567
 - 4.2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามภูมิภาค
- 4.3 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น
 - 4.3.1 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

- 4.3.2 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ
- 4.3.3 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว
- 4.3.4 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2568 กับปี 2567
- 4.3.5 การเปรียบเทียบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามภูมิภาค
- 4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่น
- 4.5 สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์
- 4.6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว
- 4.7 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา
- 4.8 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการประจำปี 2568 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 816 คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 401 คน งานผู้ป่วยใน จำนวน 300 คน งานเยี่ยมบ้าน จำนวน 15 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 100 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.14 ร้อยละ 36.76 ร้อยละ 1.84 และร้อยละ 12.25 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 436 คิดเป็นร้อยละ 60.89 เพศชาย 279 คน คิดเป็นร้อยละ 38.97 และเพศทางเลือก 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.14 และส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 51 - 70 ปี จำนวน 243 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.94 เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 430 คน คิดเป็นร้อยละ 60.06 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 152 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.23 นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิคำปรึกษาพยาบาลจากสิทธิบัตรทอง 30 บาท จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 โดยมีสถานะเป็นญาติ/ ผู้ดูแลผู้ป่วยจำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 และเป็นผู้ใช้บริการเดิมที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 643 คน คิดเป็นร้อยละ 89.90 นอกจากนี้ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 กลุ่มบุคลากรในโรงเรียนใกล้เคียง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 กลุ่มบุคลากรภาครัฐ (ราชการ) 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และกลุ่มอื่นๆ เช่น สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะแก เป็นต้น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.1-1 และตารางที่ 4.1-1



แผนภาพที่ 4.1-1 ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถิติค่ารักษาพยาบาล สถานะ และประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1-1 ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถิติค่ารักษาพยาบาล สถานะ และประเภทผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	งานผู้ป่วยนอก		งานผู้ป่วยใน		งานเยี่ยมบ้าน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ								
1) ชาย	165	41.15	107	35.67	7	46.67	279	38.97
2) หญิง	236	58.85	192	64.00	8	53.33	436	60.89
3) เพศทางเลือก	0	0.00	1	0.33	0	0.00	1	0.14
อายุ								
1) ต่ำกว่า 18 ปี	11	2.74	2	0.67	2	13.33	15	2.09
2) 18-35 ปี	79	19.70	74	24.67	2	13.33	155	21.65
3) 36-50 ปี	118	29.43	82	27.33	2	13.33	202	28.21
4) 51-70 ปี	134	33.42	102	34.00	7	46.67	243	33.94
5) 70 ปีขึ้นไป	59	14.71	40	13.33	2	13.33	101	14.11
ระดับการศึกษาสูงสุด								
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	211	52.62	206	68.67	13	86.67	430	60.06
2) ปริญญาตรี	149	37.16	81	27.00	1	6.67	231	32.26
3) สูงกว่าปริญญาตรี	40	9.98	12	4.00	0	0.00	52	7.26
4) ไม่ได้เรียน	1	0.25	1	0.33	1	6.67	3	0.42
อาชีพ								
1) ข้าราชการ	105	26.18	27	9.00	0	0.00	132	18.44
2) พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	16	3.99	10	3.33	0	0.00	26	3.63
3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	2.49	3	1.00	0	0.00	13	1.82
4) เกษตรกร	51	12.72	32	10.67	10	66.67	93	12.99

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	งานผู้ป่วยนอก		งานผู้ป่วยใน		งานเยี่ยมบ้าน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5) รับจ้าง	63	15.71	72	24.00	4	26.67	139	19.41
6) ธุรกิจส่วนตัว	84	20.95	67	22.33	1	6.67	152	21.23
7) นักเรียน/นักศึกษา	13	3.24	7	2.33	0	0.00	20	2.79
8) พนักงานเอกชน	25	6.23	36	12.00	0	0.00	61	8.52
9) อื่น ๆ	34	8.48	46	15.33	0	0.00	80	11.17
สิทธิการรักษาพยาบาล								
1) ชำระเงินเอง	53	21.37	18	7.50	0	0.00	71	14.20
2)สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	141	56.85	165	68.75	11	91.67	317	63.40
3) สิทธิบัตรทอง 30 บาท	46	18.55	51	21.25	1	8.33	98	19.60
4) สิทธิประกันสังคม	5	2.02	6	2.50	0	0.00	11	2.20
5) ประกันสุขภาพ	3	1.21	0	0.00	0	0.00	3	0.60
6) อื่น ๆ	53	21.37	18	7.50	0	0.00	71	14.20
สถานะ								
1) ผู้ป่วย	249	62.09	96	32.00	3	20.00	348	48.60
2)ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย	152	37.91	204	68.00	12	80.00	368	51.40
รวม	401	100.00	300	100.00	15	100.00	716	100.00
ประเภทผู้รับบริการ								
1) ครั้งแรก	29	7.23	44	14.67	0	0.00	73	10.20
2) มากกว่า 1 ครั้ง	372	92.77	256	85.33	15	100.00	643	89.80
รวม	400	100.00	401	100.00	15	100.00	816	100.00

ตารางที่ 4.1-2 ข้อมูลทั่วไป (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประสบการณ์ร่วมกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว		
1) น้อยกว่า 1 ปี	9	9.00
2) 1-3 ปี	9	9.00
3) 3-5 ปี	3	3.00
4) 5 ปีขึ้นไป	79	79.00
รวม	100	100.00
2. การศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	61.00
2) ปริญญาตรี	22	22.00
3) ปริญญาโท	14	14.00
4) สูงกว่าปริญญาโท	3	3.00
รวม	100	100.00
3. ประสบการณ์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลทั่วไปและด้านเวชศาสตร์การป้องกันกับโรงพยาบาลอื่นๆ ในพื้นที่บ้านแพ้ว		
1) ไม่เคยมีประสบการณ์	78	78.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2) เคยมีประสบการณ์	22	22.00
เคยมีประสบการณ์กับ 1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) 2. ศูนย์การแพทย์กาญจนา 3. โรงพยาบาลนครปฐม 4. อนามัย 5.โรงพยาบาลจุฬา 6. โรงพยาบาลศิริราช		
รวม	100	100.00
4. รายได้ของท่านต่อเดือน		
1) น้อยกว่า 15,000	54	54.00
2) 15,000-25,000	13	13.00
3) 25,000 – 35,000	15	15.00
4) 35,000 – 50,000	11	11.00
5) 50,000 ขึ้นไป	7	7.00
รวม	100	100.00
5. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องที่ตอบแบบสอบถาม		
1) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	48	48.00
2) บุคลากรในโรงเรียนใกล้เคียง	10	10.00
3) บุคลากรภาครัฐ (ราชการ)	11	11.00
4) กลุ่มอื่นๆ เช่น สถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะแก เป็นต้น	31	31.00
รวม	100	100.00

4.2 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ

4.2.1 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ตรีสใช้หลักเกณฑ์ Likert Scale ซึ่งสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

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

4.66
(93.24%)

งานผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.45
(89.07%)

งานผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.54
(90.71%)

งานเยี่ยมบ้าน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

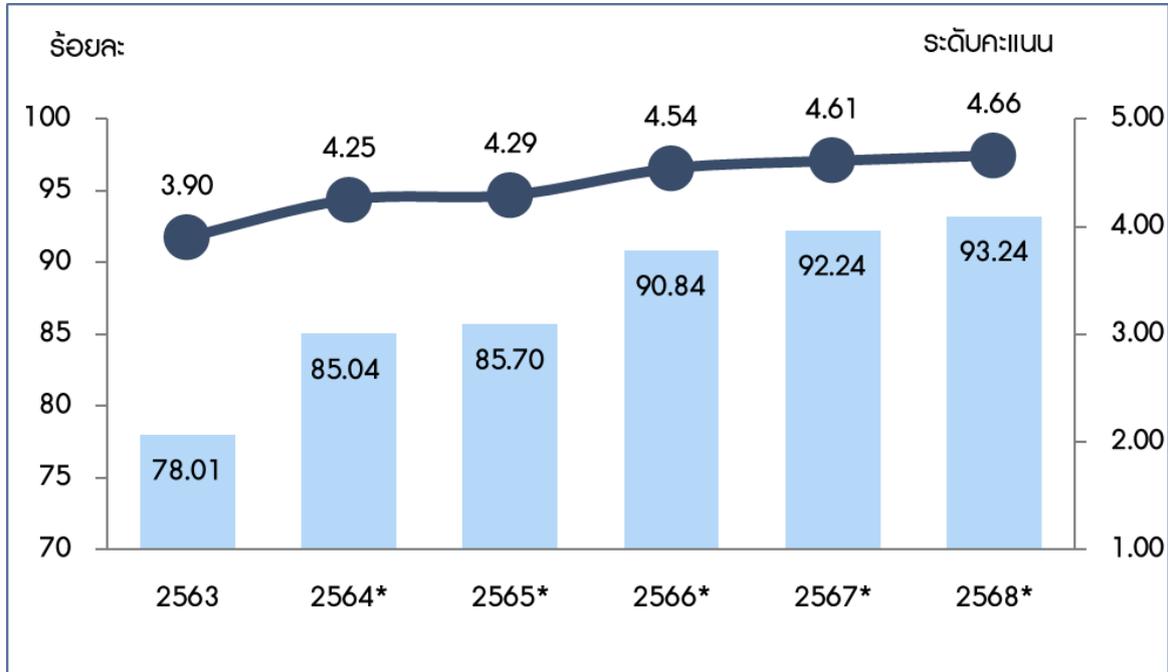


คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

4.997
(99.93%)

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) **ในภาพรวม (ปี 2568)** พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลที่ระดับคะแนน 4.66 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 93.24 ของคะแนนทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจย้อนหลัง พบว่า ในปี 2568 โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “พึงพอใจ

มากที่สุด” เช่นเดียวกับปี 2564 - 2567 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นมา แสดงได้ดังแผนภาพที่ 4.2-1 และตารางที่ 4.2-2



หมายเหตุ: *ปี 2564 - 2567 สํารวจโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
แผนภาพที่ 4.2-1 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ภาพรวม (ปี 2563 - 2568)

ตารางที่ 4.2-1 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ปี	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล	เพิ่มขึ้น/ลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อน
2563	3.90	78.01	พึงพอใจมาก	-
2564*	4.25	85.04	พึงพอใจมากที่สุด	⬆
2565*	4.29	85.70	พึงพอใจมากที่สุด	⬆
2566*	4.54	90.84	พึงพอใจมากที่สุด	⬆
2567*	4.61	92.24	พึงพอใจมากที่สุด	⬆
2568*	4.66	93.12	พึงพอใจมากที่สุด	⬆

หมายเหตุ: * ปี 2564 - 2567 สํารวจโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

จากผลการสำรวจฯ พบว่า ในภาพรวมเหตุผลของผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว คือโรงพยาบาลมีมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 46.22 ซึ่งใกล้เคียงกับอีกเหตุผล คือ ความ

สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน และแพทย์มีความเชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 42.84 และ 40.47 ตามลำดับ รองลงมา คือการให้บริการดีและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 35.62 และมีเครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน คิดเป็นร้อยละ 31.15 ของคำตอบทั้งหมด ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 5 เหตุผล ถือเป็นจุดเด่นในการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แสดงได้ดังตารางที่ 4.2-2

ตารางที่ 4.2-2 เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

เหตุผลที่เลือกมารับการรักษา	งานผู้ป่วยนอก		งานผู้ป่วยใน		รวม	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1) โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ	259	64.59	195	65.00	324	46.22
2) มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ	230	57.36	161	53.67	284	40.47
3) เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน	173	43.14	136	45.33	218	31.15
4) การให้บริการดี และรวดเร็ว	196	48.88	161	53.67	250	35.62
5) ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม	138	34.41	104	34.67	173	24.63
6) สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน	244	60.85	169	56.33	300	42.84
7) ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่	9	2.24	10	3.33	12	1.76

4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ

เนื้อหาประกอบด้วย 3 หัวข้อย่อย ได้แก่

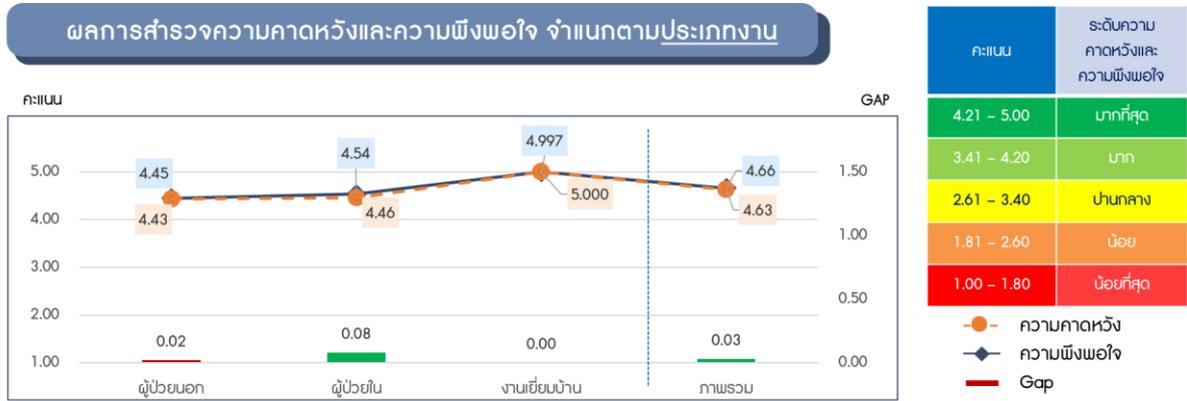
- 1) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามประเภทงาน
- 2) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก
- 3) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

โดยรายละเอียด มีดังนี้

1) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามประเภทงาน

จากการสำรวจระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน) ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.66 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็น ร้อยละ 93.24 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามประเภทงาน พบว่า ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคือ 4.997 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.93 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับผู้รับบริการผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 และ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.07 และร้อยละ 89.07 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง เท่ากับ 0.03 หรือไม่มีช่องว่าง (Gap) และเมื่อพิจารณาตาม

ประเภทงาน พบว่า งานผู้ป่วยนอก มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.02 ในขณะที่งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้านไม่มีช่องว่าง (Gap) แสดงได้ดังแผนภาพที่ 4.2-2 และตารางที่ 4.2-4 ถึง 4.2-6



แผนภาพที่ 4.2-2 ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการ

ตารางที่ 4.2-3 ระดับคะแนนความคาดหวัง และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ความคาดหวัง	คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.43	88.58	คาดหวังมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.46	89.23	คาดหวังมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	5.00	100.00	คาดหวังมากที่สุด
รวม	4.63	92.60	คาดหวังมากที่สุด

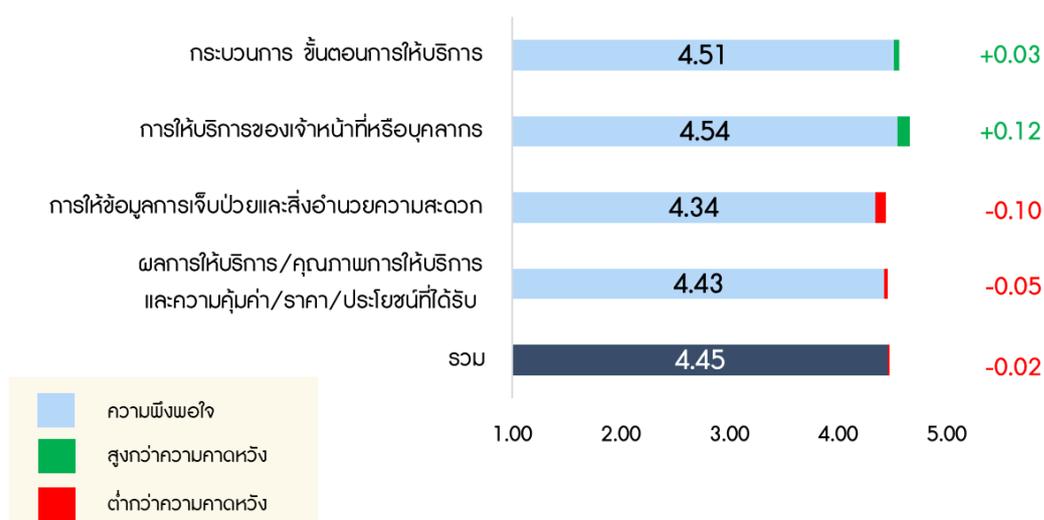
ตารางที่ 4.2-4 ระดับคะแนนความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.45	89.07	พึงพอใจมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.54	90.71	พึงพอใจมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.997	99.93	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.66	93.24	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.2-5 ระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

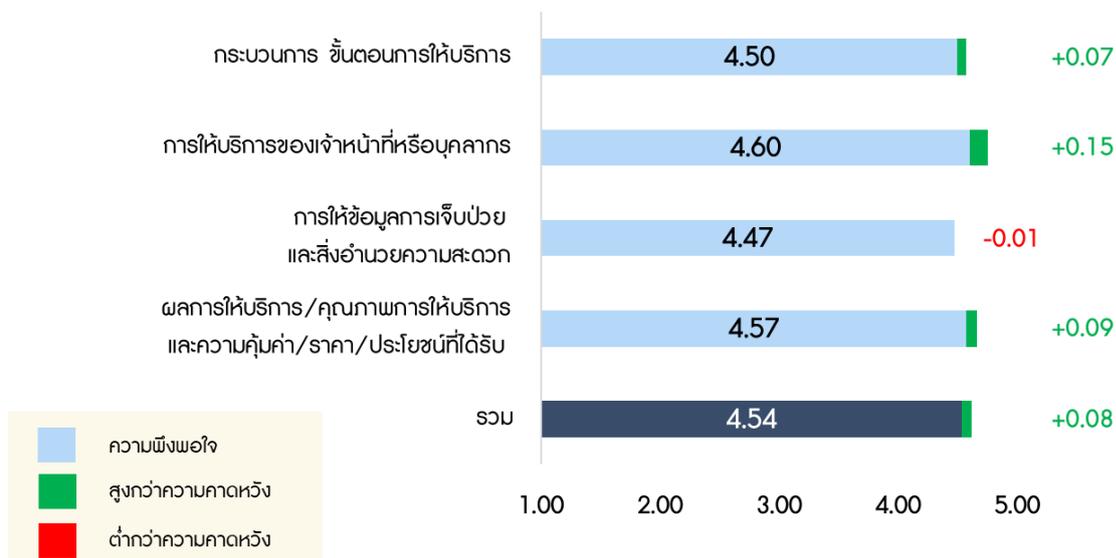
ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.45	4.43	0.02
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.54	4.46	0.08
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.997	5.00	0.003
รวม	4.66	4.63	0.03

เมื่อพิจารณาประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร (3) ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และกลุ่มผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในการให้ข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.01 และ -0.10 ตามลำดับ โดยเฉพาะในเรื่องความพึงพอใจ และเหมาะสมของที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติ และผู้มาเยี่ยม สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน พบว่า มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.01 โดยเฉพาะในเรื่องการตรงต่อเวลาในการนัดหมาย และระยะเวลารอคอย รายละเอียดแสดงดังแผนภาพที่ 4.2-3 ถึง 4.2-5 และตารางที่ 4.2-6 ถึง 4.2-8

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยนอก

แผนภาพที่ 4.2-3 ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) งานผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 4.2-6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยนอก)

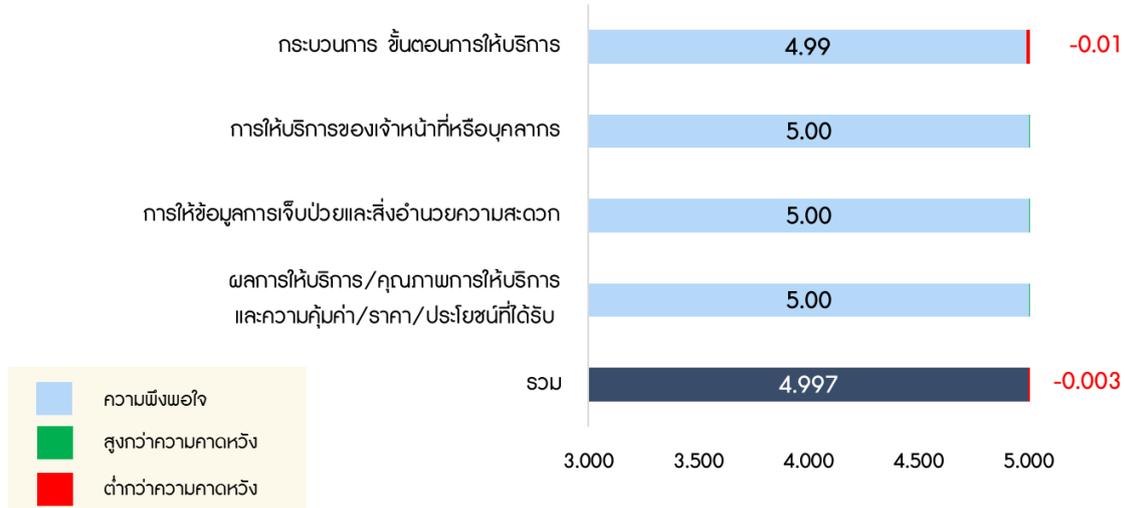
งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.43	4.40	0.03
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.54	4.42	0.12
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	4.44	-0.10
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.51	4.46	0.05
รวม	4.45	4.43	0.02

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยใน

แผนภาพที่ 4.2-4 ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) งานผู้ป่วยใน

ตารางที่ 4.2-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานผู้ป่วยใน)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.43	0.07
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.60	4.45	0.15
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	4.48	-0.01
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.57	4.48	0.09
รวม	4.54	4.46	0.08

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน : งานเยี่ยมบ้าน



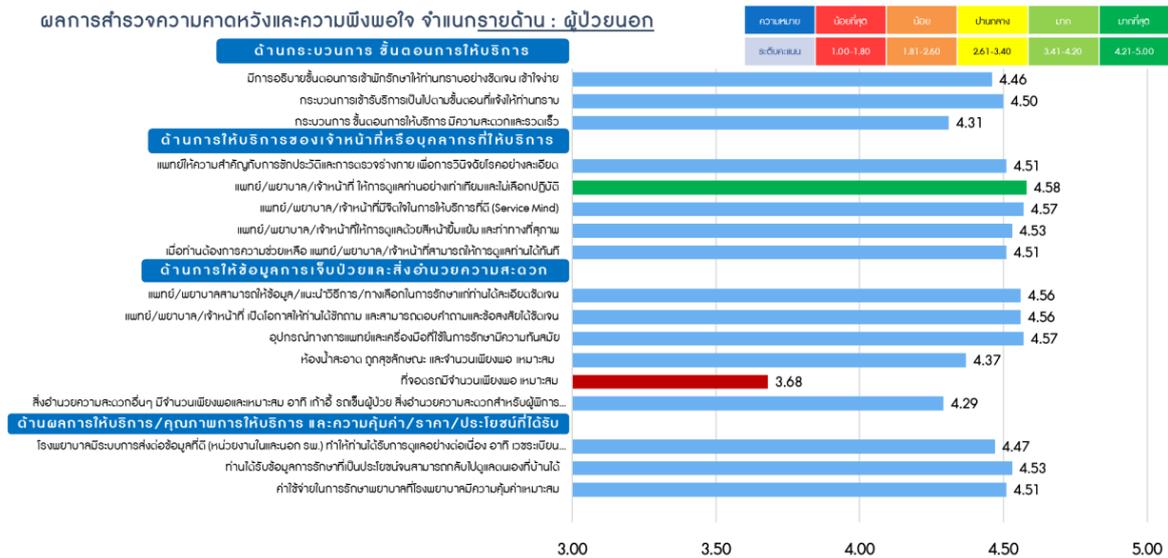
แผนภาพที่ 4.2-5 ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) งานเยี่ยมบ้าน

ตารางที่ 4.2-8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (งานเยี่ยมบ้าน)

งานเยี่ยมบ้าน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.99	5.00	-0.01
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	5.00	5.00	0.00
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	5.00	0.00
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	5.00	5.00	0.00
รวม	4.997	5.00	-0.003

ทั้งนี้ สามารถแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ได้ดังแผนภาพที่ 4.2-6 ถึง 4.2-8 และตารางที่ 4.2-9 ถึง 4.2-11

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยนอก



แผนภาพที่ 4.2-6 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (งานผู้ป่วยนอก)

ตารางที่ 4.2-9 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยนอก)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	401	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการเข้ารับบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	401	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	401	4.31	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการซักประวัติและการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	401	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	401	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	401	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม และท่าทางที่สุภาพ	401	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สามารถให้การดูแลท่านได้ทันที	401	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	401	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้ชัดเจน	401	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	401	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	401	4.37	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	401	3.68	พึงพอใจมาก

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	401	4.29	พึงพอใจมาก
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	401	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองที่บ้านได้	401	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม	401	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	401	4.45	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยใน



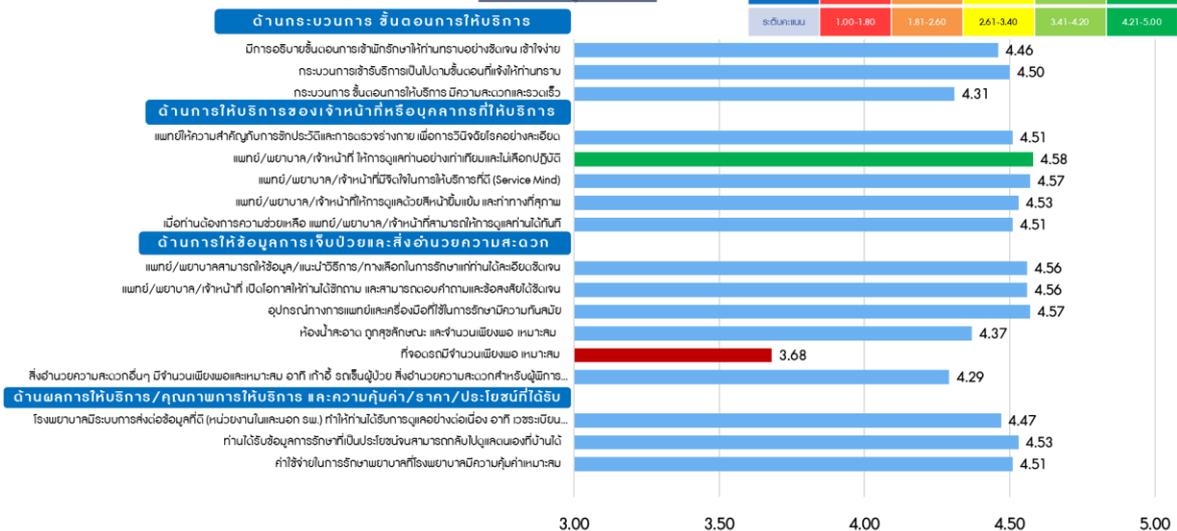
แผนภาพที่ 4.2-7 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (งานผู้ป่วยใน)

ตารางที่ 4.2-10 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานผู้ป่วยใน)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	300	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	300	4.53	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	300	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการซักประวัติและการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	300	4.64	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	300	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	300	4.60	พึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม และท่าทางที่สุภาพ	300	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สามารถให้การดูแลท่านได้ทันที	300	4.59	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจนตลอดการเข้าพักรักษา	300	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	300	4.66	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	300	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	300	4.69	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักรักษา ถูกสุขลักษณะ	300	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	300	3.66	พึงพอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ภายในห้อง มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น	300	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	300	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองที่บ้านได้	300	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	300	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	300	4.54	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยนอก



แผนภาพที่ 4.2-8 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (งานเยี่ยมบ้าน)

ตารางที่ 4.2-11 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (งานเยี่ยมบ้าน)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
การนัดหมายวันและเวลาในการเข้าเยี่ยม (ก่อนเยี่ยม และหลังเยี่ยม) มีความสะดวก เช่น ผ่านโทรศัพท์ มือถือ Line Facebook Messenger เป็นต้น	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานมาเยี่ยมบ้านตรงตามเวลานัดหมาย ใช้ระยะเวลาการรอคอยไม่นาน	15	4.93	พึงพอใจมากที่สุด
ระยะเวลาการเยี่ยมบ้านมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือนานเกินไป	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
มีการวางแผนการดูแลพยาบาลได้เหมาะสมตามปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย โดยกำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
มีการติดตามผลการรักษาและการดูแลสุขภาพในระยะยาวและต่อเนื่อง	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
พยาบาลและทีมงานพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ให้การดูแลผู้ป่วย และเข้ากับครอบครัวผู้ป่วยได้ดี	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลสนใจและเอาใจใส่ในการซักถามอาการเปลี่ยนแปลงและประเมินอาการของผู้ป่วยอย่างละเอียด	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลมีการตรวจเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสม่ำเสมอ	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
พยาบาลและทีมงานมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรค หรือให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
ท่านได้รับคำอธิบายและแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านเมื่อเจ็บป่วย/ป้องกันการเจ็บป่วย/ป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ หากปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตัวของผู้ป่วย	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
มีการเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
เครื่องฟอกออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะที่ใช้ทันสมัย และง่ายต่อการใช้งาน (ตอบเฉพาะท่านที่เคยยืมเครื่องมือในการรักษาไปใช้ที่บ้าน)	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
งานบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ ความสามารถ และมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหรือผู้ป่วยที่บ้านมากขึ้น	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายบริการเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
เมื่อผู้ป่วยมีปัญหาทางสุขภาพเพิ่มขึ้น งานบริการเยี่ยมบ้านสามารถติดต่อประสานงานกับแพทย์หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการรักษาผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว	15	5.00	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	15	4.997	พึงพอใจมากที่สุด

2) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก

เมื่อพิจารณาร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (เต็มร้อยละ 100.00 ของคะแนนทั้งหมด) ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก พบว่า มี 21 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ 1) กุมารเวชกรรม 2) คลินิกสุขภาพใจ 3) จักษุ (รพ.จักษุบ้านแพ้ว) 4) ศัลยกรรม 5) ศัลยกรรมกระดูกและข้อ 6) ศูนย์สุขภาพดี (Checkup) 7) หู คอ จมูก 8) อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน 9) คลินิกโรคหัวใจ 10) ไตเทียม 2 11) คลินิกมะเร็ง (Oncology) 12) อายุรกรรม 13) ทันตกรรม 14) กุมารเวชกรรม (Premium) 15) สูติ-นรีเวชกรรม (Premium) 16) ศัลยกรรม (Premium) 17) ศัลยกรรมกระดูกและข้อ (Premium) 18) หู คอ จมูก (Premium) 19) คลินิกโรคหัวใจ (Premium) 20) อายุรกรรม (Premium) และ 21) ทันตกรรม (Premium) คิดเป็นร้อยละคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 89.88 ร้อยละ 91.18 ร้อยละ 89.04 ร้อยละ 88.59 ร้อยละ 90.73 ร้อยละ 87.76 ร้อยละ 92.62 ร้อยละ 95.15 ร้อยละ 96.59 ร้อยละ 92.47 ร้อยละ 91.41 ร้อยละ 87.83 ร้อยละ 87.15 ร้อยละ 91.32 ร้อยละ 85.00 ร้อยละ 86.35 ร้อยละ 93.06 ร้อยละ 85.29 ร้อยละ 92.71 ร้อยละ 88.00 และร้อยละ 87.65 ตามลำดับ ในขณะที่มี 3 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ 1) สูติ-นรีเวชกรรม 2) ไตเทียม 1 และ 3) จักษุ (รพ.จักษุบ้านแพ้ว) (Premium) คิดเป็นร้อยละคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 81.09 ร้อยละ 83.88 และร้อยละ 82.24 ตามลำดับ

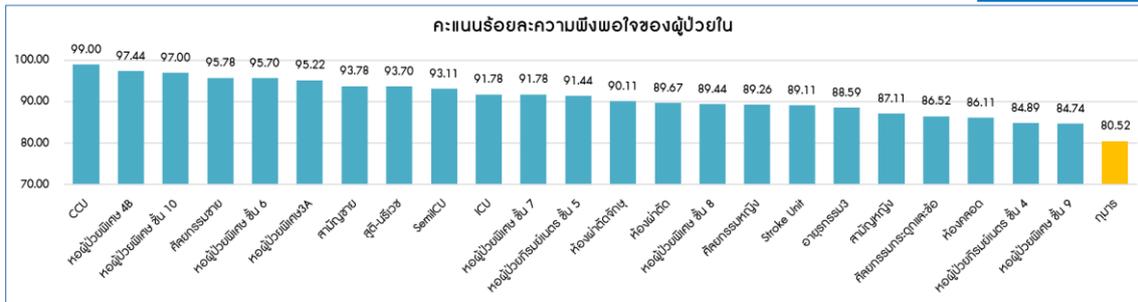
สำหรับผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน พบว่า มี 23 แผนก มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ 1) สูติ-นรีเวช 2) ศัลยกรรมชาย 3) ศัลยกรรมหญิง 4) สามัญชาย 5) สามัญหญิง 6) ศัลยกรรมกระดูกและข้อ 7) ห้องคลอด 8) ห้องผ่าตัด 9) ห้องผ่าตัดจักษุ 10) หอผู้ป่วยภิรมย์เนตร ชั้น 4 11) หอผู้ป่วยภิรมย์เนตร ชั้น 5 12) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 6 13) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 7 14) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 8 15) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 9 16) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 10 17) หอผู้ป่วยพิเศษ3A 18) หอผู้ป่วยพิเศษ 4B 19) อายุรกรรม3 20) CCU 21) ICU1 และ 2 22) SemilCU และ 23) Stroke Unit คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 93.70 ร้อยละ 95.78 ร้อยละ 89.26 ร้อยละ 93.78 ร้อยละ 87.11 ร้อยละ 86.52 ร้อยละ 86.11 ร้อยละ 89.67 ร้อยละ 90.11 ร้อยละ 84.89 ร้อยละ 91.44 ร้อยละ 95.70 ร้อยละ 91.78 ร้อยละ 89.44 ร้อยละ 84.74 ร้อยละ 97.00 ร้อยละ 95.22 ร้อยละ 97.44 ร้อยละ 88.59 ร้อยละ 99.00 ร้อยละ 91.78 ร้อยละ 93.11 และร้อยละ 89.11 ตามลำดับ ในขณะที่มีอีก 1 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ กุมาร คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 80.52

สำหรับผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง และผู้ป่วยระยะสุดท้าย หรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100.00 และร้อยละ 99.25 ตามลำดับ แสดงได้ดังแผนภาพที่ 4.2-9 และตารางที่ 4.2-12

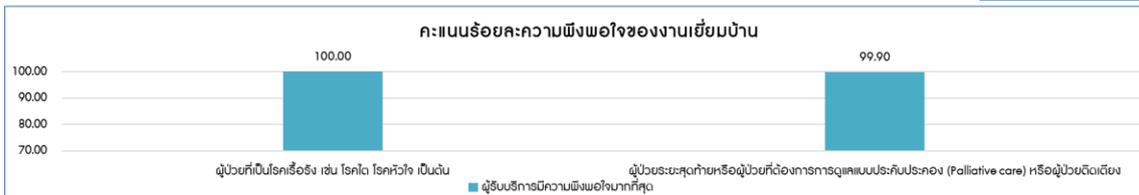
ผู้ป่วยนอก Mean = 89.07



ผู้ป่วยใน Mean = 90.71



งานเยี่ยมบ้าน Mean = 99.93



แผนภาพที่ 4.2-9 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน)

ตารางที่ 4.2-12 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ และแผนกที่รับบริการ

ประเภทงานบริการ/ แผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	4.45	89.07	พึงพอใจมากที่สุด
กุมารเวชกรรม	4.49	89.88	พึงพอใจมากที่สุด
คลินิกสุขภาพใจ	4.56	91.18	พึงพอใจมากที่สุด

ประเภทงานบริการ/ แผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
จักษุ (รพ.จักษุบ้านแพ้ว)	4.45	89.04	พึงพอใจมากที่สุด
สูติ-นรีเวชกรรม	4.05	81.09	พึงพอใจมาก
ศัลยกรรม	4.43	88.59	พึงพอใจมากที่สุด
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	4.54	90.73	พึงพอใจมากที่สุด
ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	4.39	87.76	พึงพอใจมากที่สุด
หู คอ จมูก	4.63	92.62	พึงพอใจมากที่สุด
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	4.76	95.15	พึงพอใจมากที่สุด
คลินิกโรคหัวใจ	4.83	96.59	พึงพอใจมากที่สุด
ไต่เตียม 1	4.19	83.88	พึงพอใจมาก
ไต่เตียม 2	4.62	92.47	พึงพอใจมากที่สุด
คลินิกมะเร็ง (Oncology)	4.57	91.41	พึงพอใจมากที่สุด
อายุรกรรม	4.39	87.83	พึงพอใจมากที่สุด
ทันตกรรม	4.36	87.15	พึงพอใจมากที่สุด
กุมารเวชกรรม (Premium)	4.57	91.32	พึงพอใจมากที่สุด
จักษุ (รพ.จักษุบ้านแพ้ว) (Premium)	4.11	82.24	พึงพอใจมาก
สูติ-นรีเวชกรรม (Premium)	4.25	85.00	พึงพอใจมากที่สุด
ศัลยกรรม (Premium)	4.32	86.35	พึงพอใจมากที่สุด
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ (Premium)	4.65	93.06	พึงพอใจมากที่สุด
หู คอ จมูก (Premium)	4.26	85.29	พึงพอใจมากที่สุด
คลินิกโรคหัวใจ (Premium)	4.64	92.71	พึงพอใจมากที่สุด
อายุรกรรม (Premium)	4.40	88.00	พึงพอใจมากที่สุด
ทันตกรรม (Premium)	4.38	87.65	พึงพอใจมากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	4.54	90.71	พึงพอใจมากที่สุด
สูติ-นรีเวช	4.69	93.70	พึงพอใจมากที่สุด
ศัลยกรรมชาย	4.79	95.78	พึงพอใจมากที่สุด
ศัลยกรรมหญิง	4.46	89.26	พึงพอใจมากที่สุด
สามัญชาย	4.69	93.78	พึงพอใจมากที่สุด
สามัญหญิง	4.36	87.11	พึงพอใจมากที่สุด
กุมาร	4.03	80.52	พึงพอใจมาก

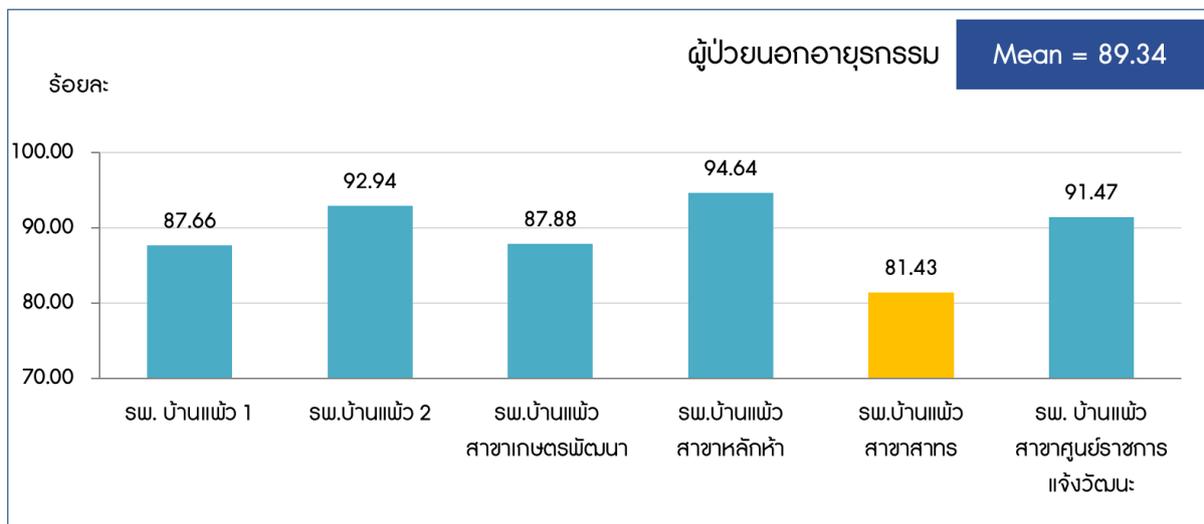
ประเภทงานบริการ/ แผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	4.33	86.52	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องคลอด	4.31	86.11	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องผ่าตัด	4.48	89.67	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องผ่าตัดจักษุ	4.51	90.11	พึงพอใจมากที่สุด
หอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ชั้น 4	4.24	84.89	พึงพอใจมากที่สุด
หอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ชั้น 5	4.57	91.44	พึงพอใจมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 6	4.79	95.70	พึงพอใจมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 7	4.59	91.78	พึงพอใจมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 8	4.47	89.44	พึงพอใจมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 9	4.24	84.74	พึงพอใจมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 10	4.85	97.00	พึงพอใจมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ 3A	4.76	95.22	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพิเศษ 4B	4.87	97.44	พึงพอใจมากที่สุด
อายุรกรรม 3	4.43	88.59	พึงพอใจมากที่สุด
CCU	4.95	99.00	พึงพอใจมากที่สุด
ICU1 และ 2	4.59	91.78	พึงพอใจมากที่สุด
SemilCU	4.66	93.11	พึงพอใจมากที่สุด
Stroke Unit	4.46	89.11	พึงพอใจมากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	4.997	99.93	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง เช่น โรคไต โรคหัวใจ เป็นต้น	5.00	100.00	พึงพอใจมากที่สุด
ผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการ การดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง	4.99	99.25	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.66	93.24	พึงพอใจมากที่สุด

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดคะแนนเฉลี่ย และร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล
จำแนกตามประเภทงานและแผนกที่รับบริการได้ที่ภาคผนวก ก

3) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

เมื่อพิจารณาร้อยละของคะแนนเฉลี่ย (เต็มร้อยละ 100.00 ของคะแนนทั้งหมด) ของผู้รับบริการ แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 89.34 โดยมี 5 สาขา ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่

1) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 2) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 3) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา
แจ้งวัฒนะ 4) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห้า และ 5) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาศูนย์ราชการ คิดเป็น
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 87.66 ร้อยละ 92.94 ร้อยละ 87.88 ร้อยละ 94.64 และ
ร้อยละ 91.47 ตามลำดับ โดยมีเพียงโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่
ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ 81.43 แสดงได้ดังแผนภาพที่ 4.2-10
และตารางที่ 4.2-13



แผนภาพที่ 4.2-10 ผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ
(เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

ตารางที่ 4.2-13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตาม
สาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1	4.38	87.66	พึงพอใจมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2	4.65	92.94	พึงพอใจมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา	4.39	87.88	พึงพอใจมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห้า	4.73	94.64	พึงพอใจมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร	4.07	81.43	พึงพอใจมาก
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ	4.57	91.47	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล
ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
รวม	4.47	89.34	พึงพอใจมาก

4.2.3 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว

จากการสำรวจระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามสาขาที่รับบริการ 2 สาขา ได้แก่ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ. จักษุบ้านแพ้ว) และโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร โดยพิจารณาเฉพาะแผนกจักษุ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการของแผนกจักษุ มีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.43 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 88.63 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามสาขาที่รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ. จักษุบ้านแพ้ว) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 4.38 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.57 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.70 ของคะแนนทั้งหมด อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง **ในภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการของแผนกจักษุ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ 0.06 โดยผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุดเท่ากับ -0.03 ในขณะที่ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ. จักษุบ้านแพ้ว) มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ 0.14 แสดงได้ดังแผนภาพที่ 4.2-11 และตารางที่ 4.2-14 ถึง 4.2-16



แผนภาพที่ 4.2-11 ระดับคะแนนความคาดหวัง/ความพึงพอใจ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.2-14 ระดับคะแนนความคาดหวัง และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ

ความคาดหวัง	คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง	แปลผล
1) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1	4.24	84.75	คาดหวังมากที่สุด
2) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร	4.51	90.29	คาดหวังมากที่สุด
รวม	4.38	87.52	คาดหวังมากที่สุด

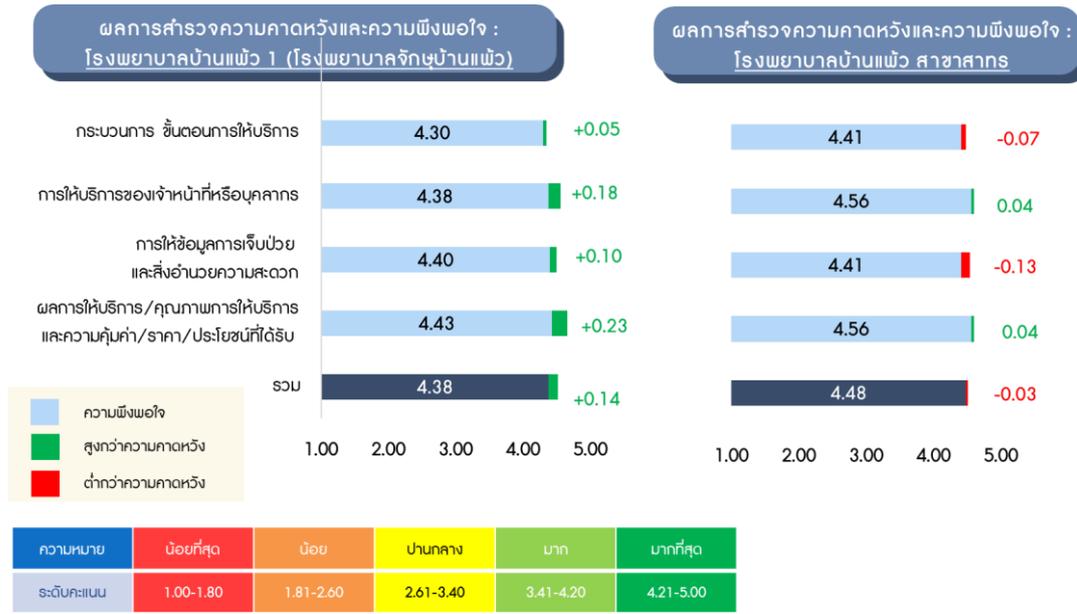
ตารางที่ 4.2-15 ระดับคะแนนความพึงพอใจ และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล
1) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1	4.38	87.57	พึงพอใจมากที่สุด
2) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร	4.48	89.70	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.43	88.63	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.2-16 ระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง จำแนกตามสาขาที่รับบริการ

ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
1) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1	4.38	4.24	0.14
2) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร	4.48	4.51	-0.03
รวม	4.43	4.38	0.06

โดยระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ มีรายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.2-12



แผนภาพที่ 4.2-12 ระดับคะแนนความพึงพอใจและช่องว่าง (Gap) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังจำแนกตามสาขาที่รับบริการ

เมื่อพิจารณาประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร (3) ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการของแผนกจักษุ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ.จักษุบ้านแพ้ว) มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังในทุก ๆ ด้าน ในขณะที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังมากที่สุดในด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก (Gap = -0.13) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2-17 ถึง 4.2-18

ตารางที่ 4.2-17 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)

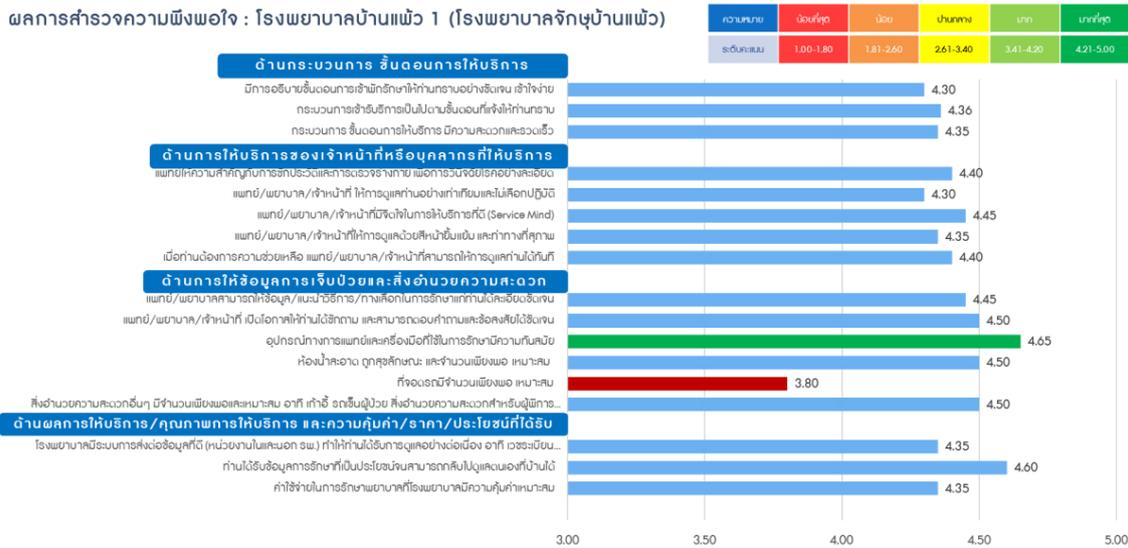
งานผู้ป่วยนอก	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.30	4.25	0.05
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.38	4.20	0.18
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	4.30	0.10
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.43	4.20	0.23
รวม	4.38	4.24	0.14

ตารางที่ 4.2-18 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)

งานผู้ป่วยใน	ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	พึงพอใจ	คาดหวัง	ช่องว่างระหว่าง
	(S)	(E)	(S)-(E)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	4.48	-0.07
การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.56	4.52	0.04
การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	4.54	-0.13
ผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.56	4.52	0.04
รวม	4.48	4.51	-0.03

ทั้งนี้ สามารถแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ได้ดังแผนภาพที่ 4.2-13 ถึง 4.2-14 และตารางที่ 4.2-19 ถึง 4.2-20

ผลการสำรวจความพึงพอใจ : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว)



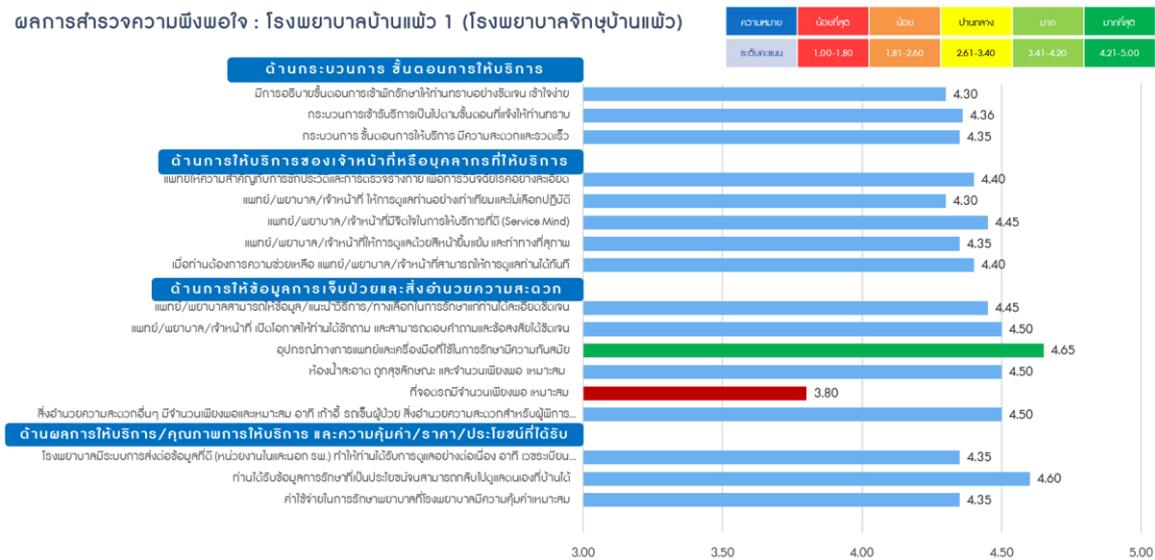
แผนภาพที่ 4.2-13 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)

ตารางที่ 4.2-19 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	30	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการเข้ารับบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	30	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	30	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการซักประวัติและการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	30	4.40	พึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้การดูแลท่านอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	30	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	30	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม และท่าทางที่สุภาพ	30	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สามารถให้การดูแลท่านได้ทันที	30	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
แพทย์/พยาบาลสามารถให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการ/ทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจน	30	4.45	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	30	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย	30	4.65	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	30	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	30	3.80	พึงพอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เก้าอี้ รถเข็นผู้ป่วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	30	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	30	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองที่บ้านได้	30	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมีความคุ้มค่าเหมาะสม	30	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	30	4.38	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว)



แผนภาพที่ 4.2-14 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายประเด็น (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)

ตารางที่ 4.2-20 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)

กระบวนการ/ขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
มีการอธิบายขั้นตอนการเข้าพักรักษาให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	52	4.40	พึงพอใจมากที่สุด
การเข้าพักรักษาเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งให้ท่านทราบ	52	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็ว	52	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
แพทย์ให้ความสำคัญกับการซักประวัติและการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด	52	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	52	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	52	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้การดูแลด้วยสไมล์ที่อบอุ่น และท่าทางที่สวยงาม	52	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สามารถให้การดูแลท่านได้ทันที	52	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา			
แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาแก่ท่านได้ละเอียดชัดเจนตลอดการเข้าพักรักษา	52	4.61	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน	52	4.61	พึงพอใจมากที่สุด
แพทย์/พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่าน/ญาติมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	52	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความทันสมัย	52	4.27	พึงพอใจมากที่สุด
ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ถูกสุขลักษณะ	52	3.90	พึงพอใจมาก
ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วย ญาติและผู้มาเยี่ยมมีเพียงพอและเหมาะสม	52	4.44	พึงพอใจมากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ภายในห้อง มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น	52	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ประโยชน์ที่ได้รับ			
โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี (หน่วยงานในและนอก รพ.) ทำให้ท่านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อาทิ เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นต้น	52	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองที่บ้านได้	52	4.62	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีความคุ้มค่า เหมาะสม	52	4.58	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	52	4.48	พึงพอใจมากที่สุด

4.2.4 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2568 กับปี 2567

การศึกษาผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2568 กับปี 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้โรงพยาบาลบ้านแพ้วได้ทราบถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการสะท้อนถึงผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.2-21

ตารางที่ 4.2-21 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2568 กับปี 2567

กระบวนการ/ขั้นตอน	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ปี 2568	ปี 2567 ¹	เพิ่มขึ้น/ลดลง
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.43	4.28	เพิ่มขึ้น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.54	4.40	เพิ่มขึ้น
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา	4.34	4.22	เพิ่มขึ้น
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.51	4.33	เพิ่มขึ้น
รวม	4.45	4.31	เพิ่มขึ้น
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.56	ลดลง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.60	4.71	ลดลง
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา	4.47	4.47	เท่าเดิม
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.57	4.55	เพิ่มขึ้น
รวม	4.54	4.57	ลดลง
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.99	4.87	เพิ่มขึ้น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	5.00	5.00	เท่าเดิม
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	4.96	เพิ่มขึ้น
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ	5.00	5.00	เท่าเดิม
รวม	5.00	4.96	เพิ่มขึ้น
รวม 1) + 2) + 3)	4.66	4.61	เพิ่มขึ้น

จากผลการเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2568 กับปี 2567 พบว่า ในส่วนของ ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และงานเยี่ยมบ้าน มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2568 สูงกว่าปี 2567 ในทุก ๆ ด้าน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.25 และ 0.81 ตามลำดับ ตามลำดับ แต่ในส่วนของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2568 ต่ำกว่าปี 2567 หรือลดลงร้อยละ 0.66 โดยเฉพาะในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

¹ อ้างอิงจากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2567

ลดลงร้อยละ 1.36 และ 2.29 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว พบว่า ในปี 2568 มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าปี 2567 คิดเป็นร้อยละ 1.08

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการปรับปรุงและแก้ปัญหที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ของปีที่ผ่านมาแล้ว (ปี 2567) พบว่าโรงพยาบาล มีการดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยในการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในปี 2568 นี้ ได้นำผลการปรับปรุง และแก้ไขดังกล่าวมาพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจในปัจจุบันว่าภายหลังจากที่โรงพยาบาล มีการปรับปรุงและแก้ไขแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เพื่อสะท้อน ให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุง โดยเฉพาะในเรื่องระบบ หรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เช่น ป้ายแสดงขั้นตอนการใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งแรก เกิดความสับสน หรือไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการอย่างครบถ้วน อันอาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ในการรับบริการ โดยรวม อีกทั้งยังคงพบประเด็นในเรื่องระบบการจัดลำดับคิวของผู้รับบริการ ส่งผลต่อระยะเวลาของขั้นตอน ในการจ่ายยาและการพบแพทย์ ที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้การรับยาใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน ซึ่งทำให้เกิดค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ต่อผู้รับบริการ แม้ว่าจะมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มี ประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเภสัชกรมากยิ่งขึ้นแล้ว แต่ อย่างไรก็ดี ยังคงพบความล่าช้าในกระบวนการดำเนินงานอยู่ แสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.2-22

ตารางที่ 4.2-22 การปรับปรุงด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการสำรวจในปี 2568

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2567	ผลการสำรวจในปี 2568
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
1. การส่งต่อและการให้ลำดับคิวผู้รับบริการ	โรงพยาบาลได้ทำการติดตั้งจอแสดงคิว ทุกจุดบริการ อาทิเช่น แผนกผู้ป่วย นอกอายุรกรรม แผนกผู้ป่วยนอกสูติ นรี เวชกรรม แผนกผู้ป่วยนอก ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ฝ่ายเภสัช กรรม เป็นต้น เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการ สามารถเห็นคิวได้อย่างชัดเจน และ มอบหมายให้หัวหน้าหน้าดูแลบริหารจัดการบริเวณหน้าห้องตรวจให้เป็นไป ด้วยความเรียบร้อย	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาล ยังคงพบประเด็นในเรื่องการส่งต่อ และการให้ลำดับคิวผู้รับบริการ ส่งผล ต่อระยะเวลาของขั้นตอนในการจ่าย ยาและการพบแพทย์ ที่ยังไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้การรับ ยาใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน
2. ปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้ รวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายยา	● โรงพยาบาลยังคงดำเนินการ ปรับปรุง ระบบการจ่ายยา	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาล

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2567	ผลการสำรวจในปี 2568
	<p>โดยแบ่งช่องจ่ายยาเป็น 2 โซน คือ ช่องที่มีรายการการยามากกว่า 5 รายการ และช่องจ่ายยาที่มีรายการยาน้อยกว่า 5 รายการ เพื่อให้ระบบการจ่ายยาสามารถดำเนินการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • โรงพยาบาลมีการเปิดรับสมัครเภสัชกรเพิ่มเติม โดยมีการเปิดรับเพิ่มอีก 8 อัตรา เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น 	ยังคงพบประเด็นเรื่องความล่าช้าของระยะเวลา ขั้นตอนการจ่ายยาอยู่ ทำให้การรับยาใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

โรงพยาบาลบ้านแพ้วได้มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยทางโรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงในเรื่องการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรผ่านการประชุมกับหัวหน้าสายงาน โดยได้มีการกำชับกับหัวหน้าสายงานในเรื่องการพัฒนาการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ (Service Mind) การสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างสุภาพ ใช้คำพูดที่เหมาะสม และมีความเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงมีการบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้วในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ยังคงพบประเด็นในเรื่องการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ และการเพิ่มจำนวนบุคลากร เนื่องจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์อยู่ แสดงได้ดังตารางที่ 4.2-23

ตารางที่ 4.2-23 การปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและผลการสำรวจในปี 2568

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2567	ผลการสำรวจในปี 2568
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		
1. ความเต็มใจของผู้ให้บริการ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> • มีการกำชับกับหัวหน้างานในเรื่อง การพัฒนาการให้บริการ และการสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างสุภาพ มีการใช้คำพูดที่เหมาะสม และมีความเต็มใจในการให้บริการ • มีการจัดอบรมเรื่อง "พฤติกรรมบริการ และบุคลิกภาพในการให้บริการ" จำนวนทั้งหมด 338 	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาล ยังคงพบประเด็นนี้อยู่ โดยเฉพาะในกลุ่มพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่สนับสนุน

ประเด็น	การปรับปรุงในปี 2567	ผลการสำรวจในปี 2568
	ท่าน โดยผู้เข้ารับการอบรมมีทั้งแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านหน้า	
2. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีการจัดอัตรากำลังของบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย มีการให้ทุนแพทย์ พยาบาล เรียนต่อเฉพาะทาง เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น และสามารถดูแลโรคที่ซับซ้อนได้ 	จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาล ยังคงพบประเด็นนี้อยู่

4.2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามภูมิภาค

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จำแนกตามภูมิภาค โดยใช้การวิเคราะห์จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ (ผู้ป่วย, ญาติ) ช่วงอายุของผู้รับบริการ และสิทธิในการรักษา เป็นการศึกษาเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้สามารถคาดการณ์ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงแก้ไขในลำดับถัดไป มีผลการศึกษา ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะ และอายุ

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ป่วยและญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-24 โดยผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.45 และญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.46 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-25

ตารางที่ 4.2-24 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

Group Descriptives

Group	N	Mean	Median	SD	SE
1) ผู้ป่วย	249	4.45	4.65	0.5637	0.0357
2) ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย	152	4.46	4.62	0.5604	0.0455

ตารางที่ 4.2-25 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

Independent Samples T-Test

	Statistic	df	p	Mean difference	SE difference
Student's t	-0.262	399	0.794	-0.0152	0.0579
Welch's t	-0.262	321	0.793	-0.0152	0.0578

Note. Ha μ_1 ผู้ป่วย > μ_2 ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย
*p < .05

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 18-35 ปี และ 36-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-26 และตารางที่ 4.2-27 โดยผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 18-35 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.38 ผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 36-50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.38 และผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-28

ตารางที่ 4.2-26 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ

Group Descriptives

อายุ	N	Mean	SD	SE
1) ต่ำกว่า 18 ปี	11	4.56	0.5941	0.1791
2) 18-35 ปี	79	4.38	0.5752	0.0647
3) 36-50 ปี	118	4.38	0.5817	0.0536
4) 51-70 ปี	134	4.47	0.5728	0.0495
5) 70 ปีขึ้นไป	59	4.65	0.4205	0.0547

ตารางที่ 4.2-27 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ

One-Way ANOVA

	F	df1	df2	p
Welch's	3.74	4	65.349	0.008*
Fisher's	2.81	4	106.362	0.029*

*p < .05

ตารางที่ 4.2-28 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ รายคู่

Games-Howell Post-Hoc Test - ความพึงพอใจ

		1) ต่ำกว่า 18 ปี	2) 18-35 ปี	3) 36-50 ปี	4) 51-70 ปี	5) 70 ปีขึ้นไป
1) ต่ำกว่า 18 ปี	Mean difference	—	0.1828	0.1757	0.0905	-0.0883
	p-value	—	0.868	0.876	0.987	0.989
2) 18-35 ปี	Mean difference		—	-0.0071	-0.0923	-0.2710
	p-value		—	1.00	0.789	0.015*
3) 36-50 ปี	Mean difference			—	-0.0852	-0.2640
	p-value			—	0.769	0.006*
4) 51-70 ปี	Mean difference				—	-0.1788
	p-value				—	0.115
5) 70 ปีขึ้นไป	Mean difference					—
	p-value					—

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะ อายุ และสิทธิการรักษา

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-29 โดยผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65 และญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.50 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-30

ตารางที่ 4.2-29 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

Group Descriptives

Group	N	Mean	Median	SD	SE
1) ผู้ป่วย	96	4.65	4.81	0.4411	0.0450
2) ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย	204	4.50	4.72	0.5735	0.0402

ตารางที่ 4.2-30 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

Independent Samples T-Test

	Statistic	df	p	Mean difference	SE difference
Student's t	2.22	298	0.014	0.147	0.0662
Welch's t	2.43	236	0.008*	0.147	0.0603

Note. Ha μ_1 ผู้ป่วย > μ_2 ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย

*p < .05

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ป่วยในที่มีอายุ 36-50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ป่วยในที่มีอายุ 51-70 ปีและ 70 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-31 และตารางที่ 4.2-32 โดยผู้ป่วยในที่มีอายุ 36-50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.38 ผู้ป่วยในที่มีอายุ 51-70 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.66 และผู้ป่วยในที่มีอายุ 70 ปี ขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-33

ตารางที่ 4.2-31 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ

Group Descriptives

อายุ	N	Mean	SD	SE
1) ต่ำกว่า 18 ปี	2	4.92	0.1094	0.0774
2) 18-35 ปี	74	4.51	0.5400	0.0628
3) 36-50 ปี	82	4.38	0.5824	0.0643
4) 51-70 ปี	102	4.66	0.5288	0.0524
5) 70 ปีขึ้นไป	40	4.64	0.3610	0.0571

ตารางที่ 4.2-32 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ

One-Way ANOVA

	F	df1	df2	p
Welch's	7.006	4	9.962	0.006
Fisher's	5.895	4	271.309	0.000*

*p < .05

ตารางที่ 4.2-33 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ รายคู่

Games-Howell Post-Hoc Test – ความพึงพอใจ

		1) ต่ำกว่า 18 ปี	2) 18-35 ปี	3) 36-50 ปี	4) 51-70 ปี	5) 70 ปีขึ้นไป
1) ต่ำกว่า 18 ปี	Mean difference	—	0.4148	0.5472	0.2579	0.2821
	p-value	—	0.106	0.052	0.296	0.250
2) 18-35 ปี	Mean difference		—	0.1324	-0.1568	-0.1327
	p-value		—	0.581	0.312	0.524
3) 36-50 ปี	Mean difference			—	-0.2893	-0.2651
	p-value			—	0.006*	0.021*
4) 51-70 ปี	Mean difference				—	0.0241
	p-value				—	0.998
5) 70 ปีขึ้นไป	Mean difference					—
	p-value					—

* p < .05

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา พบว่า ผู้ป่วยใน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตาราง 4.2-34 โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละกลุ่ม ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2-35

ตารางที่ 4.2-34 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา

Group Descriptives

สิทธิการรักษาพยาบาล	N	Mean	SD	SE
1) ชำระเงินเอง	18	4.70	0.3648	0.0860
2) สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	60	4.61	0.4942	0.0638
3) สิทธิบัตรทอง 30 บาท	165	4.52	0.5590	0.0435
4) สิทธิประกันสังคม	51	4.50	0.5576	0.0781
5) ประกันสุขภาพ	6	4.44	0.6735	0.2750

ตารางที่ 4.2-35 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา

One-Way ANOVA

	F	df1	df2	p
Welch's	1.109	4	30.028	0.371
Fisher's	0.808	4	31.828	0.529

*p < .05

4.3 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

4.3.1 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม

ในการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ตรีสใช้หลักเกณฑ์ Likert Scale ซึ่งสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน 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

ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

4.58
(91.65%)

งานผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

4.59
(91.86%)

งานผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

4.65
(92.91%)

งานเยี่ยมบ้าน

ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

5.00
(100.00%)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

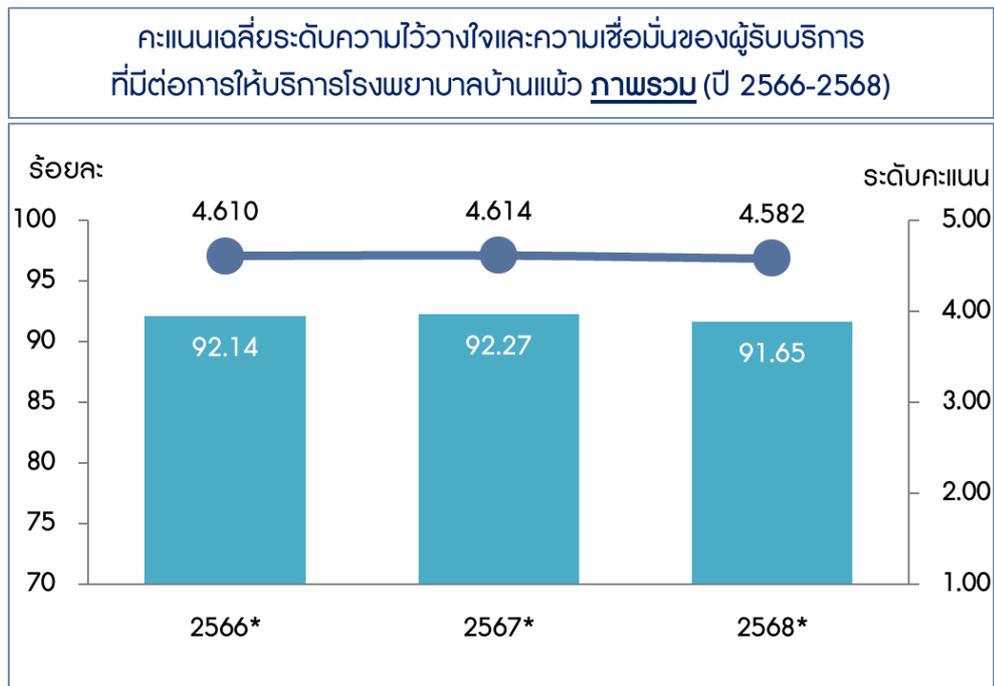
ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมาก



คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

4.09
(81.82%)

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) **ในภาพรวม (ปี 2568)** พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่องานบริการของโรงพยาบาลที่ระดับคะแนน 4.58 หรือเทียบเท่ากับมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 91.65 ของคะแนนทั้งหมด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจย้อนหลัง พบว่า ในปี 2568 โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกับปี 2567 โดยผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นลดลงจากปี 2567 0.03 คะแนน แสดงได้ดังแผนภาพที่ 4.3-1 และตารางที่ 4.3-1



หมายเหตุ: *ปี 2566 - 2568 สำรวจโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

แผนภาพที่ 4.3-1 คะแนนเฉลี่ยระดับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นและร้อยละคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว **ภาพรวม (ปี 2566 - 2568)**

ตารางที่ 4.3-1 คะแนนเฉลี่ยระดับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ปี	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละคะแนนเฉลี่ย	แปลผล	เพิ่มขึ้น/ลดลง
	ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น	ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น		เมื่อเทียบกับปีก่อน
2566*	4.610	92.14	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด	-
2567*	4.614	92.27	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด	▲
2568*	4.582	91.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด	▼

หมายเหตุ: * ปี 2566 - 2568 สำรวจโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

4.3.2 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงาน แผนก และสาขาที่รับบริการ

เนื้อหาประกอบด้วย 3 หัวข้อย่อย ได้แก่

- 1) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามประเภทงาน
- 2) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก
- 3) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

โดยรายละเอียด มีดังนี้

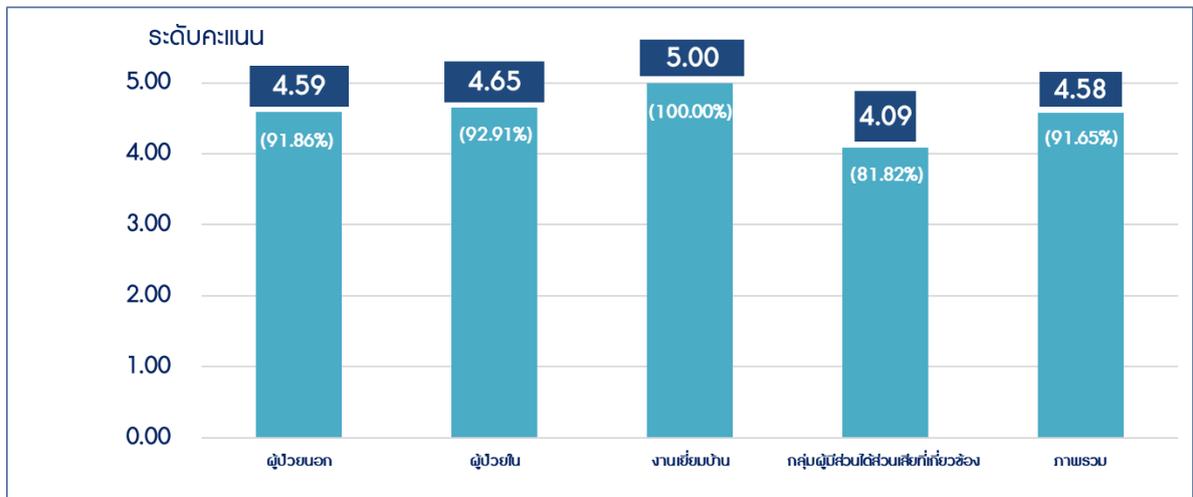
1) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามประเภทงาน

จากการสำรวจระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง) ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.65 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามประเภทงาน พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” เช่นกัน โดยงานผู้ป่วยนอกมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.86 งานผู้ป่วยในมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.91 และงานเยี่ยมบ้านมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของคะแนนทั้งหมด ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มาก” มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.82 ของคะแนนทั้งหมด รายละเอียดดังตารางที่ 4.3-2 และแผนภาพที่ 4.3-2

ตารางที่ 4.3-2 ระดับคะแนนความไว้วางใจและความเชื่อมั่น และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ

ประเภทงานที่รับบริการ	จำนวน (คน)	คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น	ร้อยละของ คะแนน	แปลผล
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก	401	4.59	91.86	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน	300	4.65	92.91	มากที่สุด
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน	15	5.00	100.00	มากที่สุด
4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	100	4.09	81.82	มากที่สุด
รวม	816	4.58	91.65	มากที่สุด

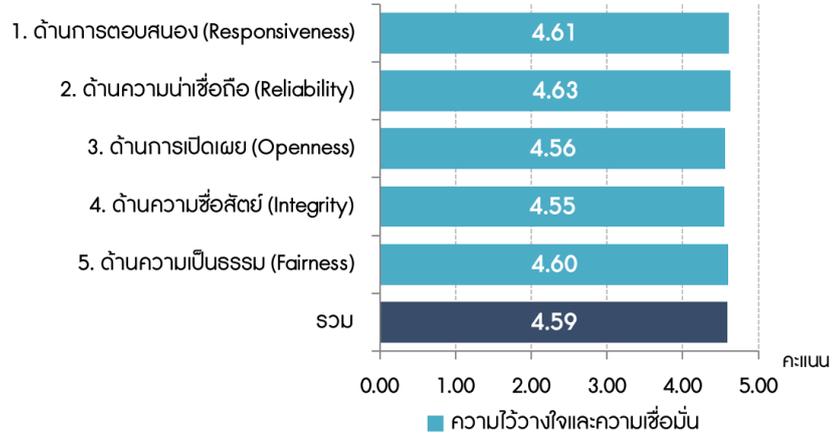
ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม


แผนภาพที่ 4.3-2 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนและร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงานบริการ

1.1) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยนอก

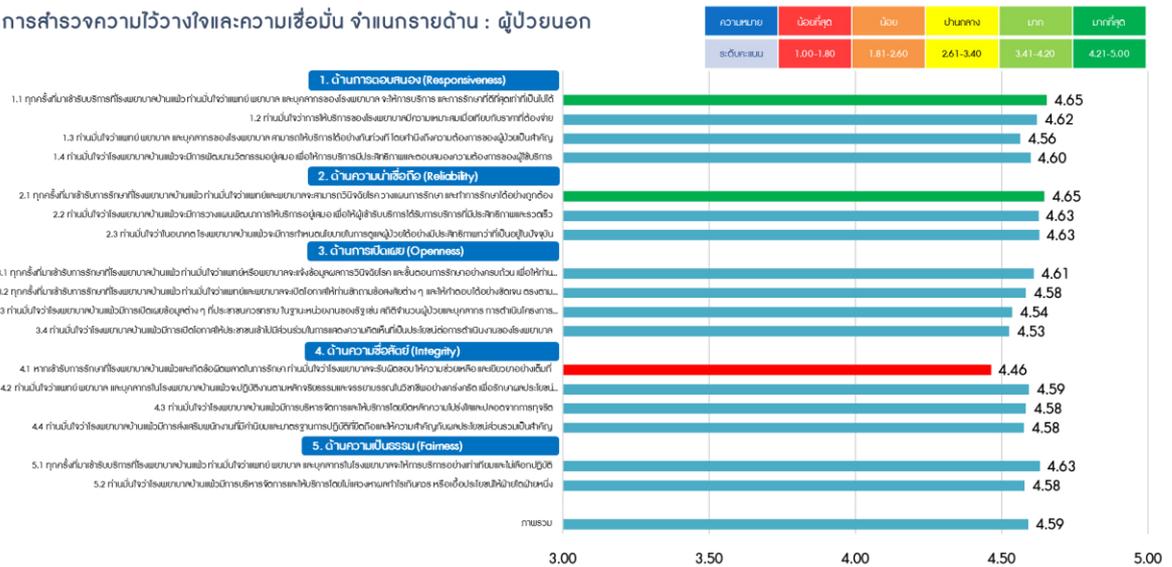
ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก ที่มีต่อโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) **ในภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.65 ของคะแนนทั้งหมด โดยเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการเปิดเผย 4) ด้านความซื่อสัตย์ และ 5) ด้านความเป็นธรรม พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61, 4.63, 4.56, 4.55 และ 4.60 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-3 ถึง 4.3-4 และตารางที่ 4.3-3

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยนอก



แผนภาพที่ 4.3-3 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (งานผู้ป่วยนอก)

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยนอก



แผนภาพที่ 4.3-4 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (งานผู้ป่วยนอก)

ตารางที่ 4.3-3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก จำแนกเป็น 5 ด้าน

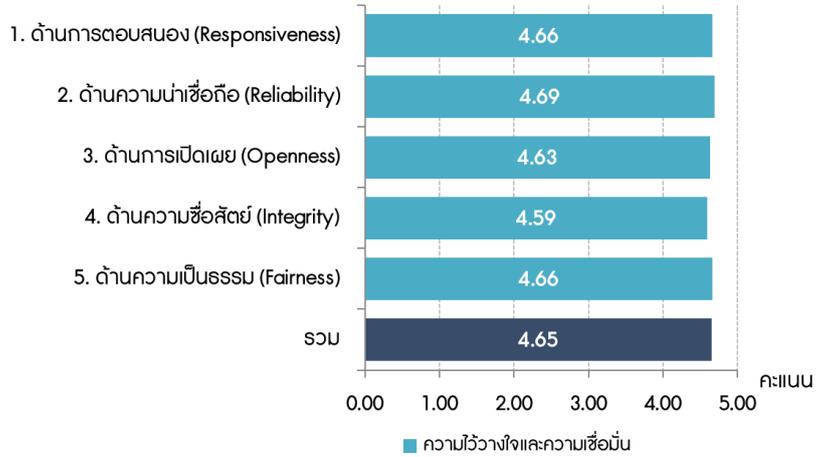
ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาล จะให้การบริการ และการรักษาที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้	401	4.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับราคาที่ต้องจ่าย	401	4.62	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลสามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยเป็นสำคัญ	401	4.56	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการพัฒนานวัตกรรมอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	401	4.60	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะสามารถวินิจฉัยโรค วางแผนการรักษา และทำการรักษาได้อย่างถูกต้อง	401	4.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการวางแผนพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	401	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าในอนาคต โรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการกำหนดนโยบายในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	401	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการเปิดเผย (Openness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์หรือพยาบาลจะแจ้งข้อมูลผลการวินิจฉัยโรค และขั้นตอนการรักษาอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเพียงพอต่อการตัดสินใจ	401	4.61	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ และให้คำตอบได้อย่างชัดเจน ตรงตามความเป็นจริง	401	4.58	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาชนควรทราบ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เช่น สถิติจำนวนผู้ป่วยและบุคลากร การดำเนินโครงการต่าง ๆ	401	4.54	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล	401	4.53	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity)			
หากเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้วและเกิดข้อผิดพลาดในการรักษา ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลจะรับผิดชอบให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาอย่างเต็มที่	401	4.46	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	401	4.59	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต	401	4.58	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการส่งเสริมพนักงานที่มีค่านิยมและมาตรฐานการปฏิบัติที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ	401	4.58	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความเป็นธรรม (Fairness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลจะให้การบริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	401	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยไม่แสวงหาผลกำไรเกินควร หรือเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	401	4.58	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	401	4.59	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

1.2) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยใน

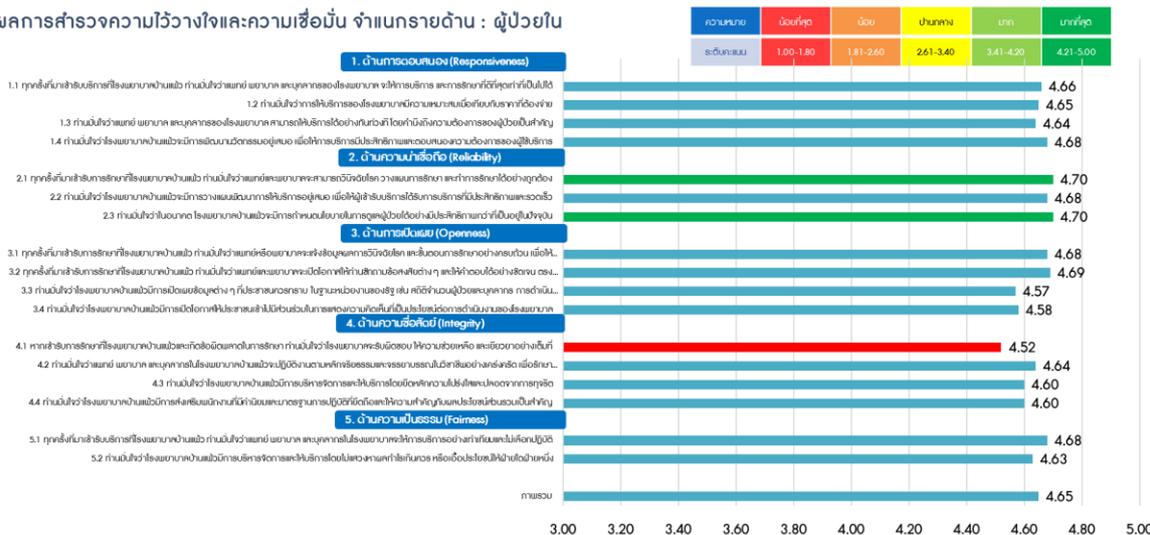
ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน ที่มีต่อโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) **ในภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.91 ของคะแนนทั้งหมด โดยเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการเปิดเผย 4) ด้านความซื่อสัตย์ และ 5) ด้านความเป็นธรรม พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66, 4.69, 4.63, 4.59 และ 4.66 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-5 ถึง 4.3-6 และตารางที่ 4.3-4

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยใน



แผนภาพที่ 4.3-5 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (งานผู้ป่วยใน)

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกรายด้าน : ผู้ป่วยใน



แผนภาพที่ 4.3-6 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (งานผู้ป่วยใน)

ตารางที่ 4.3-4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน จำแนกเป็น 5 ด้าน

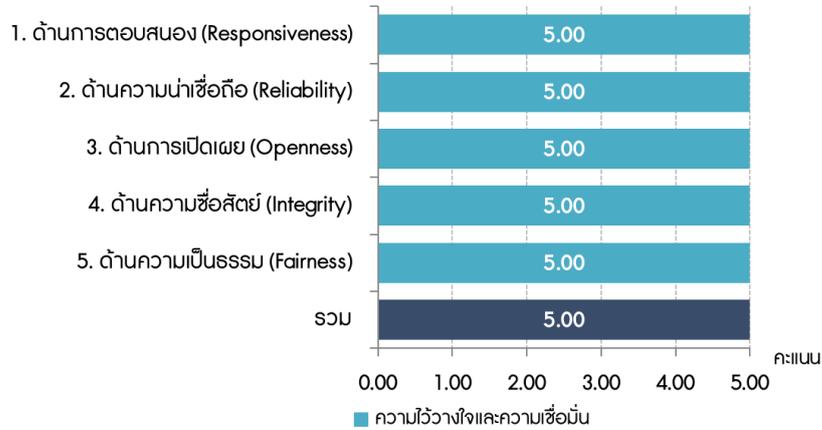
ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาล จะให้การบริการ และการรักษาที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้	300	4.66	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับราคาที่ต้องจ่าย	300	4.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลสามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยเป็นสำคัญ	300	4.64	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการพัฒนานวัตกรรมอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	300	4.68	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะสามารถวินิจฉัยโรค วางแผนการรักษา และทำการรักษาได้อย่างถูกต้อง	300	4.70	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการวางแผนพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	300	4.68	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าในอนาคต โรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการกำหนดนโยบายในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	300	4.70	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการเปิดเผย (Openness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์หรือพยาบาลจะแจ้งข้อมูลผลการวินิจฉัยโรค และขั้นตอนการรักษาอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเพียงพอต่อการตัดสินใจ	300	4.68	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ และให้คำตอบได้อย่างชัดเจน ตรงตามความเป็นจริง	300	4.69	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาชนควรทราบ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เช่น สถิติจำนวนผู้ป่วยและบุคลากร การดำเนินโครงการต่าง ๆ	300	4.57	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล	300	4.58	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity)			
หากเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้วและเกิดข้อผิดพลาดในการรักษา ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลจะรับผิดชอบให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาอย่างเต็มที่	300	4.52	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	300	4.64	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต	300	4.60	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการส่งเสริมพนักงานที่มีค่านิยมและมาตรฐานการปฏิบัติที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ	300	4.60	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความเป็นธรรม (Fairness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลจะให้การบริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	300	4.68	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยไม่แสวงหาผลกำไรเกินควร หรือเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	300	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	300	4.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

1.3) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานเยี่ยมบ้าน

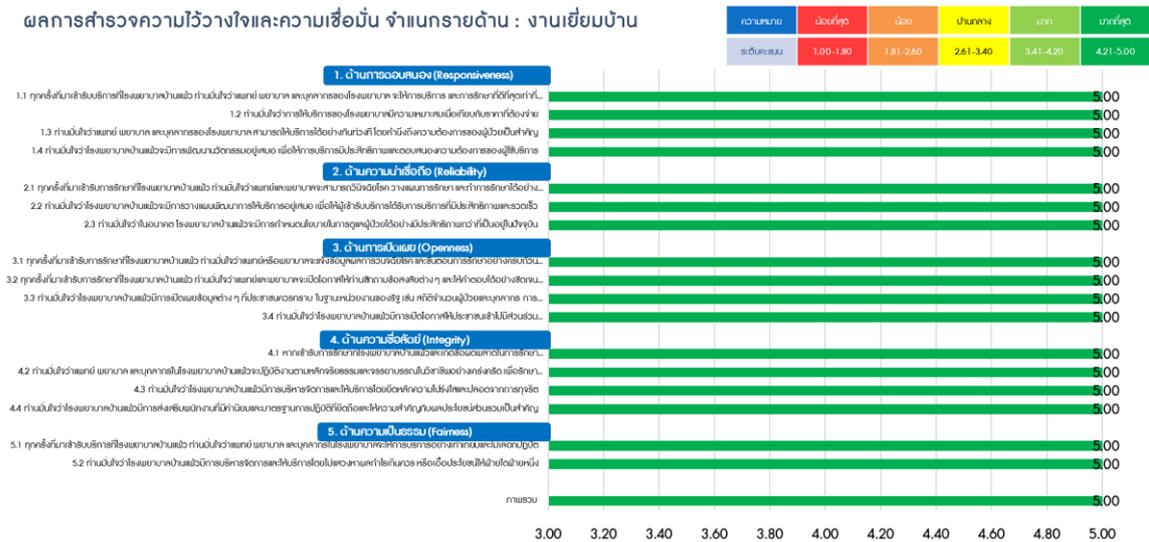
ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน ที่มีต่อโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) **ในภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของคะแนนทั้งหมด โดยเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการเปิดเผย 4) ด้านความซื่อสัตย์ และ 5) ด้านความเป็นธรรม พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00, 5.00, 5.00, 5.00 และ 5.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-7 ถึง 4.3-8 และตารางที่ 4.3-5

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกรายด้าน : งานเยี่ยมบ้าน



แผนภาพที่ 4.3-7 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (งานเยี่ยมบ้าน)

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกรายด้าน : งานเยี่ยมบ้าน



แผนภาพที่ 4.3-8 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (งานเยี่ยมบ้าน)

ตารางที่ 4.3-5 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน จำแนกเป็น 5 ด้าน

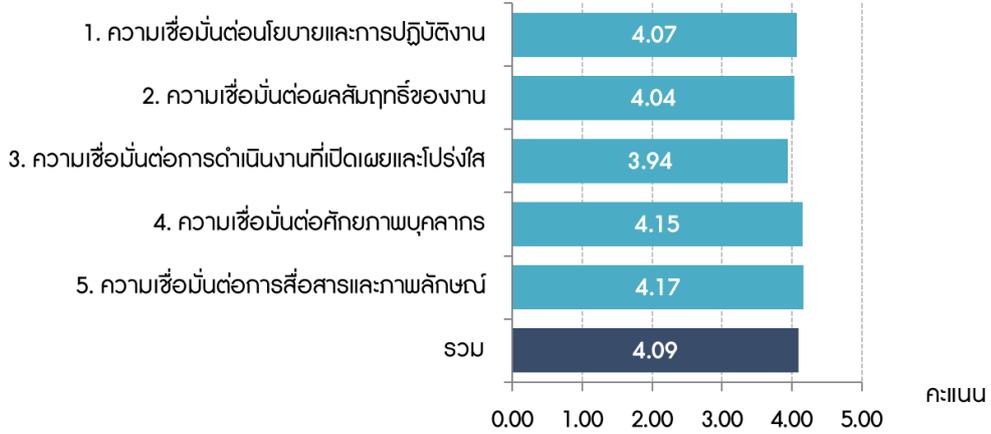
ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาล จะให้การบริการ และการรักษาที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับราคาที่ต้องจ่าย	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาล สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยเป็นสำคัญ	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการพัฒนานวัตกรรมอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะสามารถวินิจฉัยโรค วางแผนการรักษา และทำการรักษาได้อย่างถูกต้อง	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการวางแผนพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าในอนาคต โรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการกำหนดนโยบายในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการเปิดเผย (Openness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์หรือพยาบาลจะแจ้งข้อมูลผลการวินิจฉัยโรค และขั้นตอนการรักษาอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเพียงพอต่อการตัดสินใจ	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ และให้คำตอบได้อย่างชัดเจน ตรงตามความเป็นจริง	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาชนควรทราบ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เช่น สถิติจำนวนผู้ป่วยและบุคลากร การดำเนินโครงการต่าง ๆ	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity)			

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
หากเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้วและเกิดข้อผิดพลาดในการรักษา ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลจะรับผิดชอบให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาอย่างเต็มที่	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใสและปลอดภัยจากการทุจริต	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการส่งเสริมพนักงานที่มีค่านิยมและมาตรฐานการปฏิบัติที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความเป็นธรรม (Fairness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลจะให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยไม่แสวงหาผลกำไรเกินควร หรือเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	15	5.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

1.4) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องที่มีต่อโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) **ในภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความเชื่อมั่นในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.82 ของคะแนนทั้งหมด โดยเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบของความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน 2) ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน 3) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส 4) ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร และ 5) ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ พบว่า มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในระดับ “มาก” ในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, 4.04, 3.94, 4.15 และ 4.17 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-9 ถึง 4.3-10 และตารางที่ 4.3-6

ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่น : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง



แผนภาพที่ 4.3-9 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)



แผนภาพที่ 4.3-10 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)

ตารางที่ 4.3-6 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง จำแนกเป็น 5 ด้าน

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน			
นโยบายและการปฏิบัติของ รพ.บ้านแพ้ว ในการ ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลทั่วไป และการดำเนินการด้านเวชศาสตร์การป้องกันให้กับผู้ป่วยและประชาชนใน พื้นที่ที่มีความแน่นอนต่อเนื่อง	100	4.15	เชื่อมั่นมาก
นโยบายและการปฏิบัติของ รพ.บ้านแพ้ว คำนึง ประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยและประชาชนในพื้นที่	100	4.09	เชื่อมั่นมาก
ท่านให้ความไว้วางใจ รพ.บ้านแพ้วในการ ให้บริการรักษาพยาบาลทั่วไป การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุม ป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ	100	4.19	เชื่อมั่นมาก
รพ.บ้านแพ้ว ดำเนินงานการรักษาพยาบาลทั่วไปและด้านเวชศาสตร์การป้องกันด้วยความรับผิดชอบ	100	4.16	เชื่อมั่นมาก
รพ.บ้านแพ้ว เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ป่วยและประชาชนในพื้นที่	100	4.12	เชื่อมั่นมาก
ท่านเห็นว่า รพ.บ้านแพ้ว เป็นโรงพยาบาลของรัฐในการเป็นต้นแบบด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงทางการเงินของประเทศ	100	4.19	เชื่อมั่นมาก
รพ.บ้านแพ้ว ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	100	3.95	เชื่อมั่นมาก
รพ.บ้านแพ้ว มีกระบวนการดำเนินงานด้วยความรวดเร็วเสมอ	100	3.88	เชื่อมั่นมาก
รพ.บ้านแพ้ว มีการผลักดันนโยบาย การปฏิบัติ หรือให้บริการต่าง ๆ ด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	100	3.90	เชื่อมั่นมาก
รพ.บ้านแพ้ว วางระบบและสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือเรื่องที่มีความท้าทายที่ส่งผลต่อนโยบายการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของประเทศ	100	4.04	เชื่อมั่นมาก
รพ.บ้านแพ้ว ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับหน่วยงานและเครือข่ายต่าง ๆ	100	4.07	เชื่อมั่นมาก
ท่านเห็นว่า รพ.บ้านแพ้ว ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการขับเคลื่อนภารกิจงาน	100	4.07	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน			
การดำเนินงานที่ผ่านมาของ รพ.บ้านแพ้ว สอดคล้องกับสถานการณ์การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของประเทศ	100	4.07	เชื่อมั่นมาก
การดำเนินงานของ รพ.บ้านแพ้ว สอดคล้องกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน	100	4.01	เชื่อมั่นมาก
ผลการดำเนินงานของ รพ.บ้านแพ้ว เกิดประโยชน์สร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาโรงพยาบาลภาครัฐของประเทศ	100	4.05	เชื่อมั่นมาก

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส			
รพ.บ้านแพ้ว เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนา	100	3.94	เชื่อมั่นมาก
ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ รพ.บ้านแพ้ว มีความโปร่งใส	100	3.95	เชื่อมั่นมาก
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	100	3.92	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร			
บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ของ รพ.บ้านแพ้วมีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	100	4.21	เชื่อมั่นมากที่สุด
รพ.บ้านแพ้ว มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	100	4.09	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์			
ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง รพ.บ้านแพ้ว ในทางที่ดี และเห็นว่า รพ.บ้านแพ้ว เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	100	4.17	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม			
ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ รพ. บ้านแพ้ว และเห็นว่าการทำงานของ รพ.บ้านแพ้ว มี ความคุ้มค่า	100	4.13	เชื่อมั่นมาก
ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ รพ.บ้านแพ้ว	100	4.23	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	100	4.09	เชื่อมั่นมาก

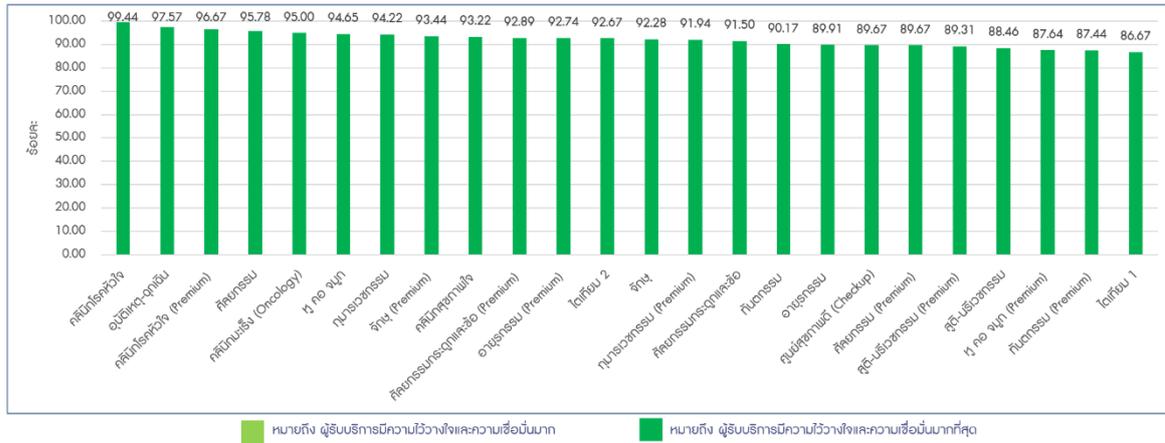
2) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามประเภทงานบริการและแผนก

2.1) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยนอก จำแนกตามแผนก

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก พบว่าทั้ง 24 แผนก ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ได้แก่ 1) กุมารเวชกรรม 2) คลินิกสุขภาพใจ 3) จักษุ 4) สูติ-นรีเวชกรรม 5) ศัลยกรรม 6) ศัลยกรรมกระดูกและข้อ 7) ศูนย์สุขภาพดี (Checkup) 8) หู คอ จมูก 9) อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน 10) คลินิกโรคหัวใจ 11) ไตเทียม 1 12) ไตเทียม 2 13) คลินิกมะเร็ง (Oncology) 14) อายุรกรรม 15) ทันตกรรม 16) กุมารเวชกรรม (Premium) 17) จักษุ (Premium) 18) สูติ-นรีเวชกรรม (Premium) 19) ศัลยกรรม (Premium) 20) ศัลยกรรมกระดูกและข้อ (Premium) 21) หู คอ จมูก (Premium) 22) คลินิกโรคหัวใจ (Premium) 23) อายุรกรรม (Premium) และ 24) ทันตกรรม (Premium) โดยแผนกคลินิกโรคหัวใจ มีผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.44 และไตเทียม 1 ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่ำที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.67 รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-11 และตารางที่ 4.3-7

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงาน และแผนก : ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยนอก

Mean = 4.59 (ร้อยละ 91.86)



แผนภาพที่ 4.3-11 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยนอก
จำแนกตามแผนก

ตารางที่ 4.3-7 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยนอก
และการแปลผล จำแนกตามแผนกที่รับบริการ

ประเภทงานบริการ และแผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
กุมารเวชกรรม	4.71	94.22	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
คลินิกสุขภาพใจ	4.66	93.22	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
จักษุ	4.61	92.28	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
สูติ-นรีเวชกรรม	4.42	88.46	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ศัลยกรรม	4.79	95.78	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	4.58	91.50	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ศูนย์สุขภาพดี (Checkup)	4.48	89.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หู คอ จมูก	4.73	94.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	4.88	97.57	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
คลินิกโรคหัวใจ	4.97	99.44	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ไตเทียม 1	4.33	86.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ไตเทียม 2	4.63	92.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
คลินิกมะเร็ง (Oncology)	4.75	95.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
อายุรกรรม	4.50	89.91	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

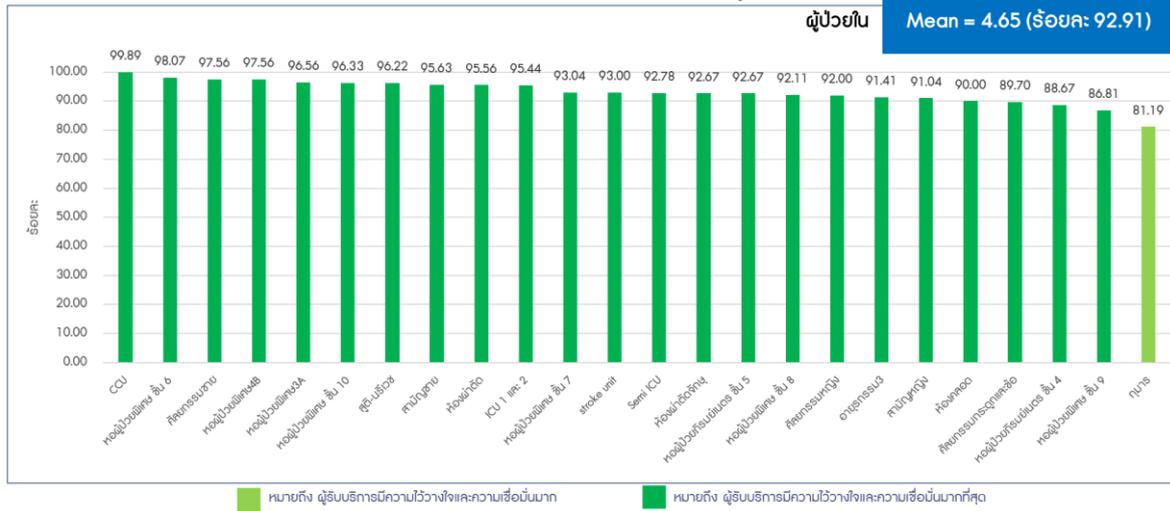
ประเภทงานบริการ และแผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
ทันตกรรม	4.51	90.17	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
กุมารเวชกรรม (Premium)	4.60	91.94	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
จักษุ (Premium)	4.67	93.44	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
สูติ-นรีเวชกรรม (Premium)	4.47	89.31	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ศัลยกรรม (Premium)	4.48	89.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ (Premium)	4.64	92.89	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หู คอ จมูก (Premium)	4.38	87.64	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
คลินิกโรคหัวใจ (Premium)	4.83	96.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
อายุรกรรม (Premium)	4.64	92.74	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ทันตกรรม (Premium)	4.37	87.44	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	4.59	91.86	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

2.2) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยใน จำแนกตามแผนก

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน ทั้ง 24 แผนก พบว่ามี 23 แผนก ที่ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ได้แก่ 1) สูติ-นรีเวช 2) ศัลยกรรมชาย 3) ศัลยกรรมหญิง 4) สามัญชาย 5) สามัญหญิง 6) ศัลยกรรมกระดูกและข้อ 7) ห้องคลอด 8) ห้องผ่าตัด 9) ICU1 และ 2 10) CCU 11) Stroke Unit 12) ห้องผ่าตัดจักษุ 13) หอผู้ป่วยภิรมย์เนตร ชั้น 4 14) หอผู้ป่วยภิรมย์เนตร ชั้น 5 15) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 6 16) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 7 17) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 8 18) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 9 19) หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 10 20) หอผู้ป่วยพิเศษ3A 21) SemilCU 22) หอผู้ป่วยพิเศษ4B และ 23) อายุรกรรม3 ในขณะที่มี 1 แผนก ที่ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มาก” คือ กุมาร

โดยแผนก CCU มีผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.29 และแผนกกุมาร มีผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่ำที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.19 รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-12 และตารางที่ 4.3-8

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงาน และแผนก : ผู้ป่วยใน



แผนภาพที่ 4.3-12 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยใน จำแนกตามแผนก

ตารางที่ 4.3-8 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานผู้ป่วยใน และการแปลผล จำแนกตามแผนกที่รับบริการ

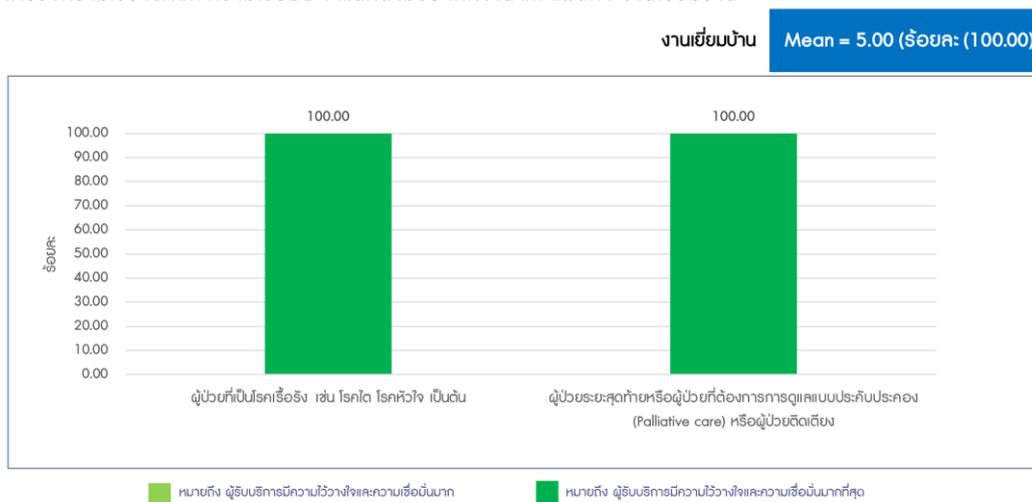
ประเภทงานบริการ และแผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน			
สูติ-นรีเวช	4.81	96.22	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ศัลยกรรมชาย	4.88	97.56	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ศัลยกรรมหญิง	4.60	92.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
สามัญชาย	4.78	95.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
สามัญหญิง	4.55	91.04	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
กุมาร	4.06	81.19	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมาก
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	4.49	89.70	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ห้องคลอด	4.50	90.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ห้องผ่าตัด	4.78	95.56	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ห้องผ่าตัดจักษุ	4.63	92.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ชั้น 4	4.43	88.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ชั้น 5	4.63	92.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 6	4.90	98.07	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 7	4.65	93.04	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 8	4.61	92.11	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

ประเภทงานบริการ และแผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน			
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 9	4.34	86.81	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ ชั้น 10	4.82	96.33	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
หอผู้ป่วยพิเศษ 3A	4.83	96.56	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ห้องพิเศษ 4B	4.88	97.56	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
อายุรกรรม 3	4.57	91.41	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
CCU	4.99	99.89	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ICU1 และ 2	4.77	95.44	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
SemilCU	4.64	92.78	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
Stroke Unit	4.65	93.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	4.65	92.91	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

2.3) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานเยี่ยมบ้าน จำแนกตามแผนก

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน พบว่าผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ทั้ง 2 แผนก โดยแผนกผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรังมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 และแผนกผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-13 และตารางที่ 4.3-9

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงาน และแผนก : งานเยี่ยมบ้าน



แผนภาพที่ 4.3-13 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานเยี่ยมบ้าน จำแนกตามแผนก

ตารางที่ 4.3-9 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของงานเยี่ยมบ้าน และการแปลผล จำแนกตามแผนกที่รับบริการ

ประเภทงานบริการ และแผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน			
ผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง เช่น โรคไต โรคหัวใจ เป็นต้น	5.00	100.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ผู้ป่วยระยะสุดท้ายหรือผู้ป่วยที่ต้องการ การดูแลแบบประคับประคอง (Palliative care) หรือผู้ป่วยติดเตียง	5.00	100.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	5.00	100.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

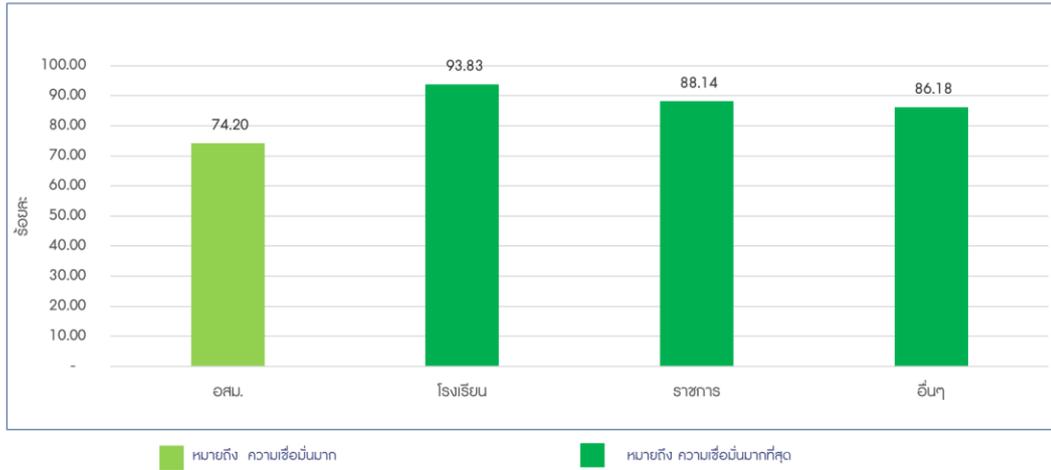
2.4) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง พบว่า มี 3 กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในโรงเรียนใกล้เคียง กลุ่มบุคลากรภาครัฐ (ราชการ) และกลุ่มอื่น ๆ เช่น สถานีตำรวจนครบาลเมืองนครปฐม สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะแก เป็นต้น ในขณะที่มี 1 กลุ่ม ที่มีความเชื่อมั่นในระดับ “มาก” คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยกลุ่มบุคลากรในโรงเรียนใกล้เคียงมีความเชื่อมั่นสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.83 และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีความเชื่อมั่นต่ำที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.20 รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-14 และตารางที่ 4.3-10

ผลการสำรวจความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทงาน และแผนก : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

Mean = 4.09 (ร้อยละ 81.82)



แผนภาพที่ 4.3-14 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำแนกตามแผนก

ตารางที่ 4.3-10 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และการแปลผล จำแนกตามแผนกที่รับบริการ

ประเภทงานบริการ และแผนกที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความเชื่อมั่น	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน			
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	3.71	74.20	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มบุคลากรในโรงเรียนใกล้เคียง	4.69	93.83	เชื่อมั่นมากที่สุด
กลุ่มบุคลากรภาครัฐ (ราชการ)	4.41	88.14	เชื่อมั่นมากที่สุด
กลุ่มอื่น ๆ เช่น สถานีตำรวจภูธรเมือง นครปฐม สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน ดอนสะแก เป็นต้น	4.31	86.18	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	4.09	81.82	เชื่อมั่นมากที่สุด

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดคะแนนเฉลี่ย และร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น
และการแปลผล จำแนกตามประเภทงานและแผนกที่รับบริการได้ที่ภาคผนวก ข

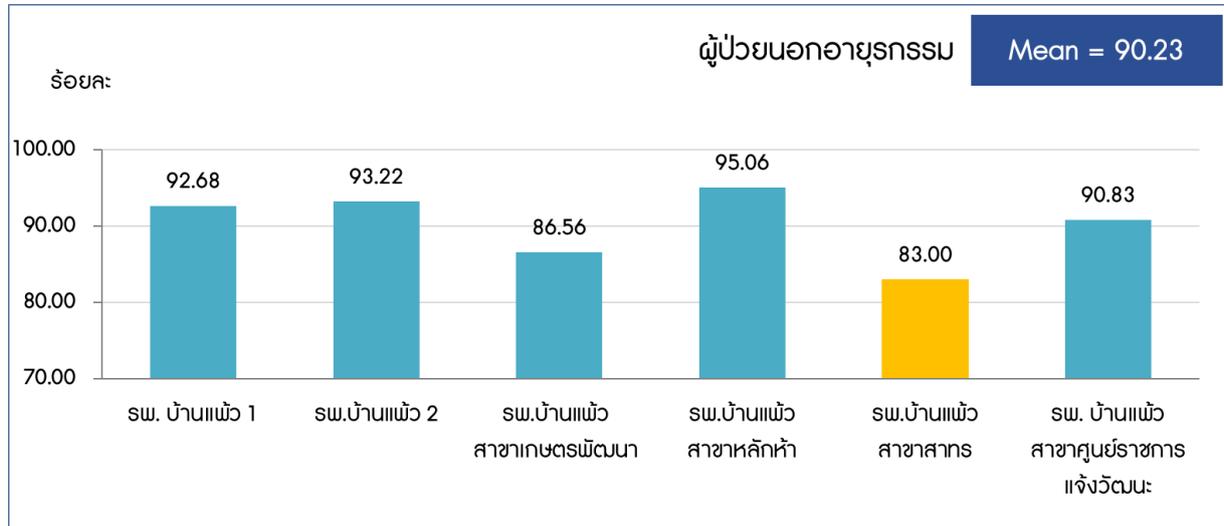
3) ผลการสำรวจฯ จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก ทั้ง 6 สาขา พบว่า มี 5 สาขา ที่ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ได้แก่

1. โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1
2. โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2
3. โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา
4. โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห้า
5. โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ

ในขณะที่มี 1 สาขา ที่ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มาก” คือ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร

โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห้า มีผู้รับบริการให้ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.06 และโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร มีผู้รับบริการให้ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่ำที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00 รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-15 และตารางที่ 4.3-11



■ หมายถึง ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมาก ■ หมายถึงผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด

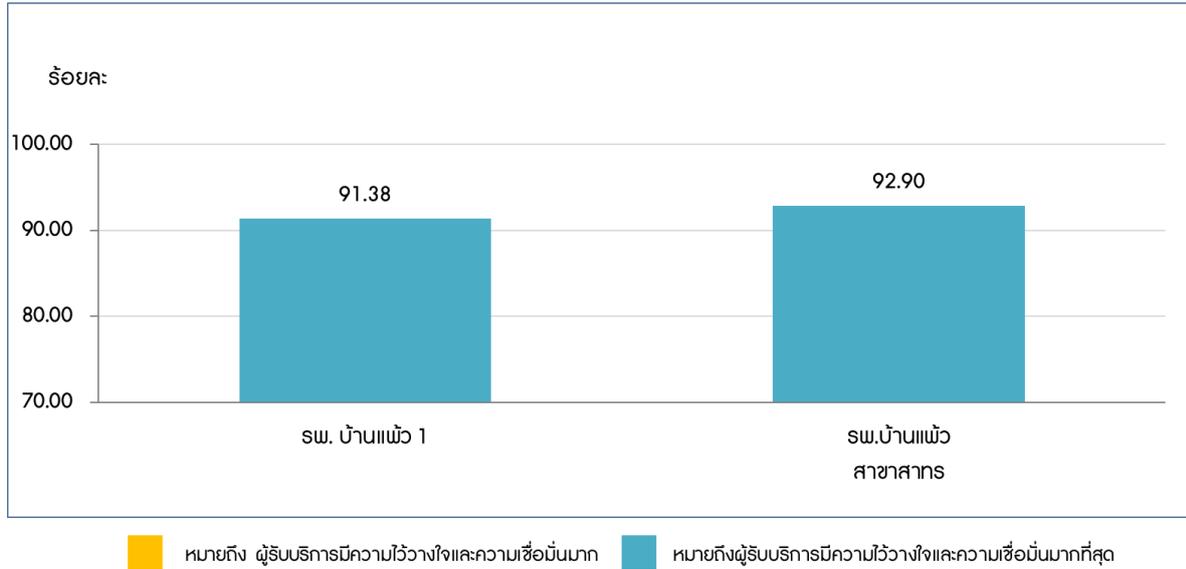
แผนภาพที่ 4.3-15 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

ตารางที่ 4.3-11 คะแนนเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น และการแปลผล จำแนกตามสาขาที่รับบริการ (เฉพาะแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก)

สาขาที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว	4.63	92.68	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2	4.66	93.22	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา	4.33	86.56	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห้า	4.75	95.06	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร	4.15	83.00	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมาก
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ	4.54	90.83	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	4.51	90.23	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

4.3.3 ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว

จากการสำรวจระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามสาขาที่รับบริการ 2 สาขา ได้แก่ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ. จักษุบ้านแพ้ว) และ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร โดยพิจารณาเฉพาะแผนกจักษุ **ในภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการของแผนกจักษุ มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.14 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามประเภทงาน พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ. จักษุบ้านแพ้ว) และผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ. จักษุบ้านแพ้ว) มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.38 และโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.90 ของคะแนนทั้งหมด รายละเอียดดังตารางที่ 4.3-12 และแผนภาพที่ 4.3-16



แผนภาพที่ 4.3-16 แผนภูมิแสดงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น
แผนกจักษุ (โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว)

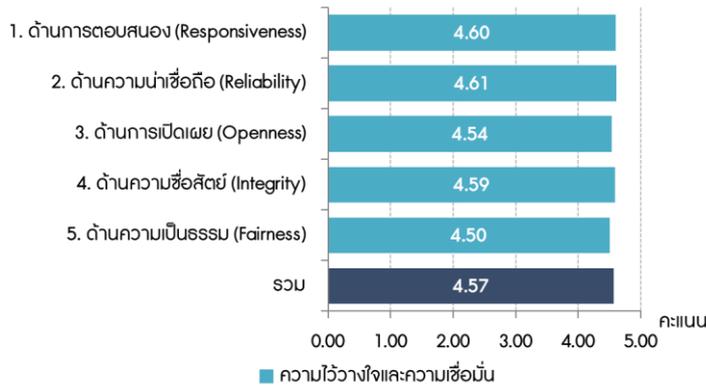
ตารางที่ 4.3-12 ระดับคะแนนความไว้วางใจและความเชื่อมั่น และการแปลผล โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว

ประเภทงานที่รับบริการ	คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน	แปลผล
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1	4.57	91.38	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร	4.64	92.90	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	4.61	92.14	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

1) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ.จักษุบ้านแพ้ว)

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (รพ.จักษุบ้านแพ้ว) พบว่า ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.38 ของคะแนนทั้งหมด โดยเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการเปิดเผย 4) ด้านความซื่อสัตย์ และ 5) ด้านความเป็นธรรม พบว่า ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่ระดับ “มากที่สุด” ในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60, 4.61, 4.54, 4.59 และ 4.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-17 ถึง 4.3-18 และตารางที่ 4.3-13

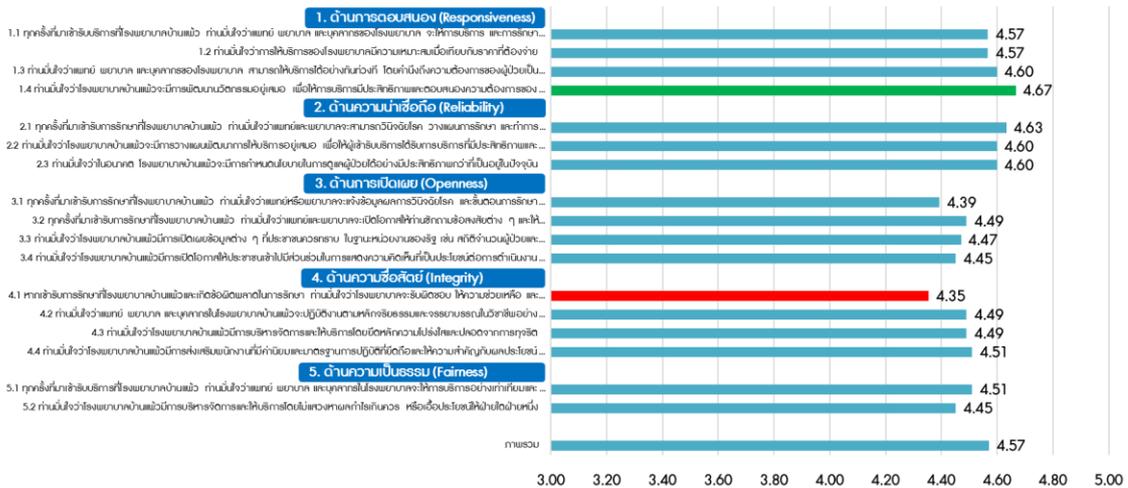
ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว)



แผนภาพที่ 4.3-17 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 (โรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1 Mean = 4.57



แผนภาพที่ 4.3-18 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1)

ตารางที่ 4.3-13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1) จำแนกเป็น 5 ด้าน

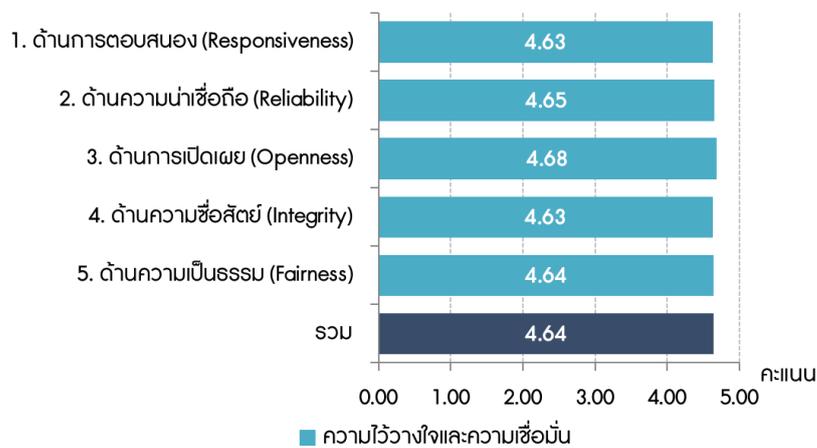
ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาล จะให้การบริการและการรักษาที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้	30	4.57	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับราคาที่ต้องจ่าย	30	4.57	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาล สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยเป็นสำคัญ	30	4.60	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการพัฒนานวัตกรรมอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	30	4.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะสามารถวินิจฉัยโรค วางแผนการรักษา และทำการรักษาได้อย่างถูกต้อง	30	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการวางแผนพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	30	4.60	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าในอนาคต โรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการกำหนดนโยบายในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	30	4.60	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการเปิดเผย (Openness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์หรือพยาบาลจะแจ้งข้อมูลผลการวินิจฉัยโรค และขั้นตอนการรักษาอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเพียงพอต่อการตัดสินใจ	30	4.57	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ และให้คำตอบได้อย่างชัดเจน ตรงตามความเป็นจริง	30	4.57	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาชนควรทราบ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เช่น สถิติจำนวนผู้ป่วยและบุคลากร การดำเนินโครงการต่าง ๆ	30	4.50	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล	30	4.53	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity)			

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
หากเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้วและเกิดข้อผิดพลาดในการรักษา ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลจะรับผิดชอบให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาอย่างเต็มที่	30	4.53	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	30	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใสและปลอดภัยจากการทุจริต	30	4.60	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการส่งเสริมพนักงานที่มีค่านิยมและมาตรฐานการปฏิบัติที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ	30	4.60	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความเป็นธรรม (Fairness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลจะให้การบริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	30	4.50	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยไม่แสวงหาผลกำไรเกินควร หรือเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	30	4.50	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	30	4.57	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

2) ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการของแผนกจักษุ มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.90 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการเปิดเผย 4) ด้านความซื่อสัตย์ และ 5) ด้านความเป็นธรรม พบว่า ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่ระดับ “มากที่สุด” ในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63, 4.65, 4.68, 4.63 และ 4.64 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.3-19 ถึง 4.3-20 และตารางที่ 4.3-14

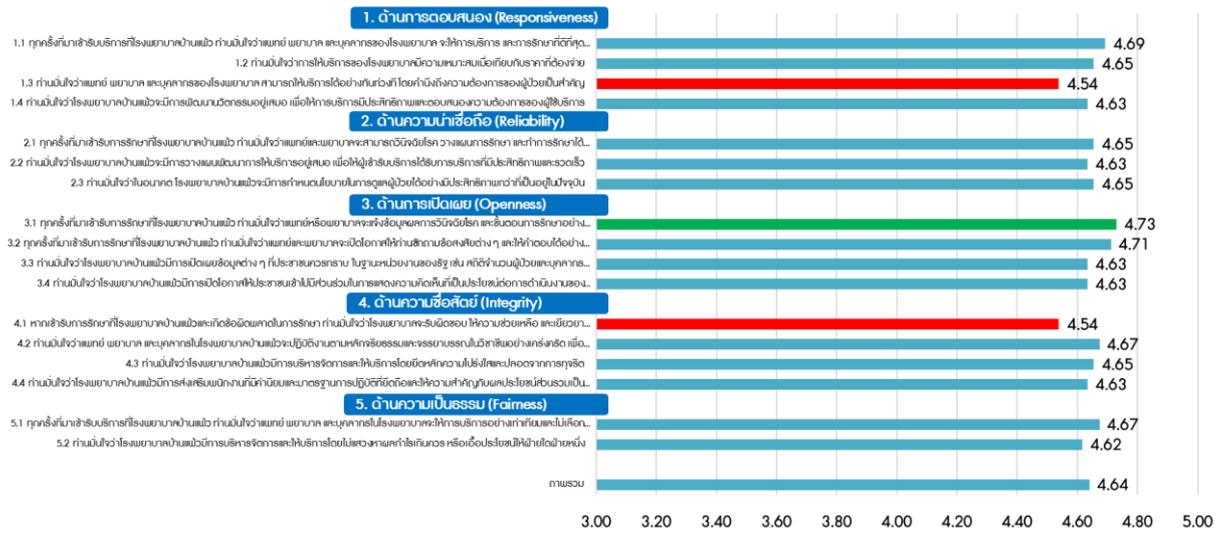
ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร



แผนภาพที่ 4.3-19 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายด้าน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)

ผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
สาขาสาทร
Mean = 4.64



แผนภาพที่ 4.3-20 แผนภูมิแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายประเด็น (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร)

ตารางที่ 4.3-14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร) จำแนกเป็น 5 ด้าน

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาล จะให้การบริการและการรักษาที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้	52	4.69	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับราคาที่ต้องจ่าย	52	4.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลสามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยเป็นสำคัญ	52	4.54	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการพัฒนานวัตกรรมอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	52	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะสามารถวินิจฉัยโรค วางแผนการรักษาและทำการรักษาได้อย่างถูกต้อง	52	4.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการวางแผนพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	52	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ท่านมั่นใจว่าในอนาคต โรงพยาบาลบ้านแพ้วจะมีการกำหนดนโยบายในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	52	4.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการเปิดเผย (Openness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์หรือพยาบาลจะแจ้งข้อมูลผลการวินิจฉัยโรค และขั้นตอนการรักษาอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเพียงพอต่อการตัดสินใจ	52	4.73	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ทุกครั้งที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์และพยาบาลจะเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ และให้คำตอบได้อย่างชัดเจน ตรงตามความเป็นจริง	52	4.71	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาชนควรทราบ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เช่น สถิติจำนวนผู้ป่วยและบุคลากร การดำเนินโครงการต่าง ๆ	52	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล	52	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity)			
หากเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้วและเกิดข้อผิดพลาดในการรักษา ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลจะรับผิดชอบให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาอย่างเต็มที่	52	4.54	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้วจะปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	52	4.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต	52	4.65	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการส่งเสริมพนักงานที่มีค่านิยมและมาตรฐานการปฏิบัติที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ	52	4.63	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านความเป็นธรรม (Fairness)			
ทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ท่านมั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลจะให้การบริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	52	4.67	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการบริหารจัดการและให้บริการโดยไม่แสวงหาผลกำไรเกินควร หรือเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	52	4.62	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	52	4.64	ไว้วางใจและเชื่อมั่นมากที่สุด

4.3.4 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างปี 2568 กับปี 2567

การศึกษาผลการเปรียบเทียบการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างปี 2568 กับปี 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้โรงพยาบาลบ้านแพ้วได้ทราบถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเทียบกับปีที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการสะท้อนถึงผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.2-15

ตารางที่ 4.3-15 ผลการเปรียบเทียบการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างปี 2568 กับปี 2567

กระบวนการ/ขั้นตอน	ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น		
	ปี 2568	ปี 2567 ²	เพิ่มขึ้น/ลดลง
1) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก			
ด้านการตอบสนอง	4.61	4.43	เพิ่มขึ้น
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.63	4.42	เพิ่มขึ้น
ด้านการเปิดเผย	4.56	4.39	เพิ่มขึ้น
ด้านความซื่อสัตย์	4.55	4.40	เพิ่มขึ้น
ด้านความเป็นธรรม	4.60	4.43	เพิ่มขึ้น
รวม	4.59	4.41	เพิ่มขึ้น
2) ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน			
ด้านการตอบสนอง	4.66	4.58	เพิ่มขึ้น
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.69	4.62	เพิ่มขึ้น
ด้านการเปิดเผย	4.63	4.56	เพิ่มขึ้น
ด้านความซื่อสัตย์	4.59	4.55	เพิ่มขึ้น
ด้านความเป็นธรรม	4.66	4.58	เพิ่มขึ้น
รวม	4.65	4.58	เพิ่มขึ้น
3) ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน			
ด้านการตอบสนอง	5.00	4.82	เพิ่มขึ้น
ด้านความน่าเชื่อถือ	5.00	4.93	เพิ่มขึ้น
ด้านการเปิดเผย	5.00	4.93	เพิ่มขึ้น
ด้านความซื่อสัตย์	5.00	4.83	เพิ่มขึ้น
ด้านความเป็นธรรม	5.00	4.73	เพิ่มขึ้น
รวม	5.00	4.85	เพิ่มขึ้น
รวม 1) + 2) + 3)	4.76	4.614	เพิ่มขึ้น
4) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง			
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.07	-	-
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.04	-	-
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	3.94	-	-
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.15	-	-

² อ้างอิงจากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประจำปี 2567

กระบวนการ/ขั้นตอน	ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น		
	ปี 2568	ปี 2567 ²	เพิ่มขึ้น/ลดลง
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.17	-	-
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.18	-	-
รวม	4.09	-	-
รวม 1) + 2) + 3) + 4)	4.58	4.614	ลดลง

จากผลการเปรียบเทียบการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างปี 2568 กับปี 2567 พบว่า ในส่วนของ**ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก** มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2568 สูงกว่าปี 2567 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.08 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผย ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเป็นธรรม มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2568 สูงกว่าปี 2567 ทั้งหมด หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.06 ร้อยละ 4.75 ร้อยละ 3.87 ร้อยละ 3.41 และ ร้อยละ 3.84 ตามลำดับ สำหรับ**ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน** พบว่า มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2568 สูงกว่าปี 2567 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.53 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือด้านการเปิดเผย ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเป็นธรรม มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2568 สูงกว่าปี 2567 ทั้งหมด หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.75 ร้อยละ 1.52 ร้อยละ 1.54 ร้อยละ 0.88 และ ร้อยละ 1.75 ตามลำดับ สำหรับ**ผู้รับบริการงานเยี่ยมบ้าน** พบว่า มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2568 สูงกว่าปี 2567 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.09 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือด้านการเปิดเผย ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเป็นธรรม มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในปี 2568 สูงกว่าปี 2567 ทั้งหมด หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.73 ร้อยละ 1.42 ร้อยละ 1.42 ร้อยละ 3.52 และ ร้อยละ 5.71 ตามลำดับ ในทางกลับกันเมื่อพิจารณาในส่วนของ**กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง** นั้น มีการสำรวจเป็นครั้งแรก ส่งผลให้ไม่สามารถเปรียบเทียบกับปี 2567 ได้อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความไว้วางใจและความเชื่อมั่น**ในภาพรวม**แล้ว พบว่า ในปี 2568 มีผลคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่ำกว่าปี 2567 คิดเป็นร้อยละ 0.65

4.3.5 การเปรียบเทียบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามภูมิภาค

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จำแนกตามภูมิภาค โดยใช้การวิเคราะห์จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ (ผู้ป่วย, ญาติ) ช่วงอายุของผู้รับบริการ และสิทธิในการรักษา เป็นการศึกษาเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างกลุ่ม ซึ่งจะทำให้สามารถคาดการณ์ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อค่าเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงแก้ไขในลำดับถัดไป มีผลการศึกษา ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะ และอายุ

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ป่วยและญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วยมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3-16 โดยผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น 4.57 และญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น 4.63 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3-17

ตารางที่ 4.3-16 คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

Group Descriptives

Group	N	Mean	Median	SD	SE
1) ผู้ป่วย	249	4.57	4.65	0.5556	0.0352
2) ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย	152	4.63	4.62	0.5145	0.0417

ตารางที่ 4.3-17 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

Independent Samples T-Test

	Statistic	df	p	Mean difference	SE difference
Student's t	-1.07	399	0.858	-0.0596	0.0556
Welch's t	-1.09	338	0.862	-0.0596	0.0546

Note. Ha μ_1 ผู้ป่วย > μ_2 ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย

*p < .05

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอกจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 36-50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่ำกว่าผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3-18 และตารางที่ 4.3-19 โดยผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 36-50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น 4.52 และผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น 4.77 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3-20

ตารางที่ 4.3-18 คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ

Group Descriptives

อายุ	N	Mean	SD	SE
1) ต่ำกว่า 18 ปี	11	4.70	0.5216	0.1573
2) 18-35 ปี	79	4.57	0.5500	0.0619
3) 36-50 ปี	118	4.52	0.5823	0.0536
4) 51-70 ปี	134	4.59	0.5316	0.0459
5) 70 ปีขึ้นไป	59	4.77	0.4285	0.0558

ตารางที่ 4.3-19 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ

One-Way ANOVA

	F	df1	df2	p
Welch's	2.893	4	65.663	0.029*
Fisher's	2.434	4	133.347	0.05

*p < .05

ตารางที่ 4.3-20 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นรายคู่ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ

Games-Howell Post-Hoc Test – ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

		ต่ำกว่า 18 ปี	18-35 ปี	36-50 ปี	51-70 ปี	70 ปีขึ้นไป
1) ต่ำกว่า 18 ปี	Mean difference	—	0.1284	0.1816	0.1058	-0.0697
	p-value	—	0.938	0.807	0.964	0.993
2) 18-35 ปี	Mean difference		—	0.0532	-0.0226	-0.1981
	p-value		—	0.967	0.998	0.128
3) 36-50 ปี	Mean difference			—	-0.0758	-0.2513
	p-value			—	0.82	0.012*
4) 51-70 ปี	Mean difference				—	-0.1755
	p-value				—	0.114

Games-Howell Post-Hoc Test – ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

	ต่ำกว่า 18 ปี	18-35 ปี	36-50 ปี	51-70 ปี	70 ปีขึ้นไป
5) 70 ปีขึ้นไป					
Mean difference					—
p-value					—

2) ผลการเปรียบเทียบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะ อายุ และสิทธิการรักษา

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสูงกว่าญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3-21 โดยผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น 4.73 และญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่น 4.60 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3-22

ตารางที่ 4.3-21 คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

Group Descriptives

Group	N	Mean	Median	SD	SE
1) ผู้ป่วย	96	4.73	5.00	0.4293	0.0438
2) ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย	204	4.60	4.89	0.5257	0.0368

ตารางที่ 4.3-22 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

Independent Samples T-Test

	Statistic	df	p	Mean difference	SE difference
Student's t	2.09	298	0.019	0.128	0.0615
Welch's t	2.24	224	0.013*	0.128	0.0572

Note. Ha μ_1 ผู้ป่วย > μ_2 ญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย

*p < .05

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุและสิทธิการรักษา พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3-23 ถึง 4.3-26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3-23 คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ

Group Descriptives

อายุ	N	Mean	SD	SE
1) ต่ำกว่า 18 ปี	2	5.00	0.0000	0.0000
2) 18-35 ปี	74	4.60	0.5396	0.0627
3) 36-50 ปี	82	4.53	0.5515	0.0609
4) 51-70 ปี	102	4.73	0.4574	0.0453
5) 70 ปีขึ้นไป	40	4.73	0.3699	0.0585

ตารางที่ 4.3-24 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ

One-Way ANOVA

	F	df1	df2	p
Welch's	-	4	-	-
Fisher's	-	4	-	-

*p < .05

ไม่สามารถคำนวณ Robust tests of equality of means ของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นได้ เนื่องจากมีอย่างน้อย 1 กลุ่ม ที่มีความแปรปรวนเป็น 0 คือ กลุ่ม 1) ต่ำกว่า 18 ปี

ตารางที่ 4.3-25 คะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา

Group Descriptives

สิทธิการรักษาพยาบาล	N	Mean	SD	SE
1) ชำระเงินเอง	18	4.74	0.3165	0.0746
2) สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	60	4.71	0.4643	0.0599
3) สิทธิบัตรทอง 30 บาท	165	4.63	0.5074	0.0395
4) สิทธิประกันสังคม	51	4.60	0.5637	0.0789
5) ประกันสุขภาพ	6	4.59	0.5687	0.2322

ตารางที่ 4.3-26 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา

One-Way ANOVA

	F	df1	df2	p
Welch's	0.723	4	30.204	0.583
Fisher's	0.57	4	41.072	0.686

*p < .05

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว เพื่ออธิบายความเกี่ยวข้องของความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาปัจจัยร่วมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไว้วางใจและความเชื่อมั่น โดยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง โดยผู้ป่วยนอกมีค่าสหสัมพันธ์ 0.811 และผู้ป่วยในมีค่าสหสัมพันธ์ 0.847 ดังข้อมูลในตารางที่ 4.4-1 ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจมีความสำคัญมากในการอธิบายความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

ตารางที่ 4.4-1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ กับ ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

Correlation

ผู้ป่วยนอก		ความพึงพอใจ
ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	Pearson's r	0.811**
	p-value	0.000
	N	401
ผู้ป่วยใน		ความพึงพอใจ
ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	Pearson's r	0.847**
	p-value	0.000
	N	300

Note. Ha is positive correlation

Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001, one-tailed

ระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Hinkle, 1988)

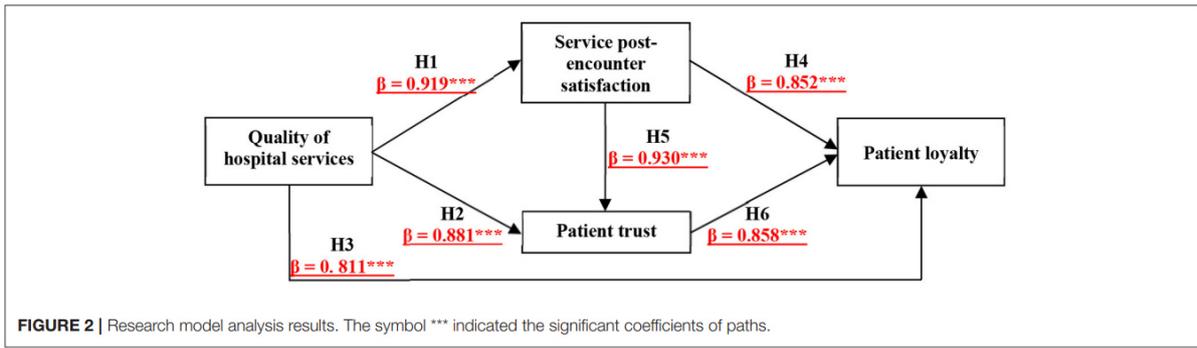
0.00-0.30 = ต่ำมาก, 0.31-0.50 = ต่ำ, 0.51-0.70 = ปานกลาง, 0.71-0.90 = สูง, 0.91-1.00 = สูงมาก

4.5 สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์

จากผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.24 ของคะแนนทั้งหมด ในขณะที่ภาพรวมระดับคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.42 ของคะแนนทั้งหมด เมื่อจำแนกผลการสำรวจตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และงานเยี่ยมบ้าน) และแผนกที่รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก - มากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานผู้ป่วยนอกและงานผู้ป่วยใน จำแนกตามภูมิหลังของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานะของผู้รับบริการ (ผู้ป่วย, ญาติผู้ป่วย), อายุ, และสิทธิการรักษา พบว่า งานผู้ป่วยนอกและงานผู้ป่วยในมีผลการเปรียบเทียบคล้ายคลึงกัน คือ เมื่อจำแนกผลการเปรียบเทียบตามสถานะของผู้รับบริการจะพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงกว่าญาติผู้ป่วย และเมื่อจำแนกผลการเปรียบเทียบตามอายุของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 18-35 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 36-50 ปี, 51-70 ปี และ 70 ปีขึ้นไป ในขณะที่ผู้ป่วยในที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยในที่มีอายุ 18-35 ปี และ 36-50 ปี และผลการเปรียบเทียบตามสิทธิการรักษา พบว่าผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สำหรับการสำรวจความไว้วางใจและความเชื่อมั่น พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.65 ของคะแนนทั้งหมด เมื่อจำแนกผลการสำรวจตามประเภทงาน (งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานเยี่ยมบ้าน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และแผนกที่รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระดับมาก - มากที่สุดเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการงานผู้ป่วยนอกและงานผู้ป่วยใน จำแนกตามภูมิหลังของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานะของผู้รับบริการ (ผู้ป่วย, ญาติผู้ป่วย), อายุ, และสิทธิการรักษา พบว่า งานผู้ป่วยนอกและงานผู้ป่วยในมีผลการเปรียบเทียบคล้ายคลึงกัน คือ เมื่อจำแนกผลการเปรียบเทียบตามสถานะของผู้รับบริการจะพบว่า ผู้ป่วยมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสูงกว่าญาติผู้ป่วย และเมื่อจำแนกผลการเปรียบเทียบตามอายุ พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 51-70 ปี และ 70 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสูงกว่าผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 18-35 ปี ในขณะที่เมื่อจำแนกผลการเปรียบเทียบตามอายุและสิทธิการรักษาของผู้ป่วยใน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการทั้งงานผู้ป่วยนอกและงานผู้ป่วยใน พบว่า ความพึงพอใจกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ An-Jin Shier, et al. (2022) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจหลังรับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ แสดงได้ดังแผนภาพที่ 4.5-1



ที่มา : <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.876266/full>

แผนภาพที่ 4.5-1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิจัย

4.6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

จากการสำรวจข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาล ทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.6-1 และ 4.6-2

ตารางที่ 4.6-1 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ประเด็น	งาน		
	ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยใน	เยี่ยมบ้าน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
● เพิ่มการให้บริการที่รวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายยา การตรวจรักษา และการรับรองคนไข้		—	—
● แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ			—
● ควรมีการจัดการระบบคิวให้มีประสิทธิภาพ			—
● ควรเข้าร่วมสิทธิบัตรทอง และประกันสังคม			—
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
● การพูดจาของเจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพ ใช้คำพูดที่เหมาะสม และมีความเต็มใจในการให้บริการ (เช่น บุรุษพยาบาล และพยาบาลบางท่าน)			—
● ทักษะความสามารถในการสื่อสารและประสานงานของเจ้าหน้าที่/พยาบาล/บุคลากรทางการแพทย์บางท่านไม่ดีพอ			—
● ผู้ช่วยพยาบาลพูดคุยเล่นกันเสียงดัง	—		—
● ควรมีการอบรมบุคลากรในจุดบริการพรีเมียม	—		—
ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก			
● เพิ่มพื้นที่การให้บริการ เพื่อลดความแออัด			—

ประเด็น	งาน		
	ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยใน	เยี่ยมบ้าน
● พื้นที่จอดรถมีน้อยและคับแคบ ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ จึงควรมีการเพิ่มพื้นที่จอดรถให้มากขึ้น			—
● การปรับปรุงพื้นที่จอดรถ และบริหารจัดการพื้นที่จอดรถอย่างเป็นระบบ			—
● ควรเพิ่มไฟส่องทางในพื้นที่จอดรถ			—
● ควรจัดระเบียบที่จอดรถสำหรับรถจักรยานยนต์			—
● กำหนดนโยบายอัตราค่าที่จอดรถสำหรับลานจอดรถภายในโรงพยาบาล ให้มีความเหมาะสมสำหรับผู้ป่วยที่ใช้เวลาในการเข้ารับการรักษาเป็นเวลานาน หรือเป็นประจำ			—
● อาคารจอดรถอยู่ไกล จึงควรมีบริการรถรับส่งจากอาคารจอดรถไปยังอาคารต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล	—		—
● เพิ่มรักษาความสะอาดของห้องน้ำ	—		—
● เพิ่มจำนวนห้องน้ำ ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	—		—
● ควรปรับปรุงอุปกรณ์ในห้องน้ำที่ชำรุด			—
● call center ของโรงพยาบาลมีความล่าช้า/ติดต่อไม่ได้			—
● ขาดการประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ			—
● ขั้นตอนการพบแพทย์ และการนัดหมายล่าช้า			—
● เพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งรอ/นั่งพักผ่อน สำหรับผู้มารับบริการ/ญาติผู้ป่วย	—		—
● ร้านอาหารภายในโรงพยาบาลมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ	—		—
● ควรเพิ่มจำนวนห้องพิเศษ เนื่องจาก ห้องพิเศษมีจำนวนจำกัด	—		—
● ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ และพัดลมในห้องพัก	—		—
● ควรเพิ่มป้ายดชีเสียง เพื่อให้ผู้ป่วยพักผ่อนให้เพียงพอ	—		—
● ควรเพิ่มการสนับสนุนเพิ่มเติม เช่น ผ้าอ้อมสำเร็จรูป แพนมเพิส เป็นต้น	—	—	
● ควรเพิ่ม WIFI หรือระบบรับสัญญาณให้ทั่วถึง			—
ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา/ประโยชน์ที่ได้รับ			
● ห้องพิเศษมีอัตราค่าบริการสูงเกินไป	—		—
● ค่ารักษาสูงเกินไป		—	—

 หมายถึง ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ตารางที่ 4.6-2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง)

ประเด็น	รายละเอียด
จุดแข็ง	<ul style="list-style-type: none"> • มีเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย พร้อมด้วยอุปกรณ์ที่ครบครัน • แพทย์มีความเชี่ยวชาญสูง ให้การรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ • โรงพยาบาลมีชื่อเสียง ได้รับความเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของประชาชน • การให้บริการมีมาตรฐาน มีความเท่าเทียม และมีคุณภาพ • การวินิจฉัยโรคและการรักษามีความรวดเร็วและแม่นยำ • บุคลากรมีความรู้ความสามารถ เอาใจใส่ และมีอัธยาศัยดี • มีแพทย์เฉพาะทางในหลากหลายสาขา • มีแหล่งเงินบริจาคจากภาคส่วนต่าง ๆ สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง • มีการเข้าถึงประชาชนและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง • ค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมหรือคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ • สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง สะอาด และอำนวยความสะดวก • รองรับผู้ป่วยได้จำนวนมาก และมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
จุดอ่อน	<ul style="list-style-type: none"> • การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานยังไม่เป็นที่พึงพอใจ • จำนวนแพทย์เฉพาะทางในบางสาขายังไม่เพียงพอ และบุคลากรบางส่วนยังไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ • การให้บริการบางขั้นตอนยังล่าช้า • การบริการของบางแผนก เช่น ห้องฉุกเฉิน หรือตึกเฉลิมพระเกียรติ ยังขาดความรวดเร็ว • การประชาสัมพันธ์ในบางจุดยังไม่ชัดเจนหรือไม่ครอบคลุม • ผู้ป่วยต้องรอคิวนาน รวมถึงต้องใช้เวลาารอการรักษานาน • พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ อยู่ห่างจากจุดบริการ หรือหาได้ยาก • ผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้สถานที่มีความแออัด • พยาบาลบางรายมีปัญหาในการสื่อสารหรือการใช้คำพูดกับผู้ป่วย
การปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพื่อยกระดับความเชื่อมั่น	<ul style="list-style-type: none"> • เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ โดยเฉพาะในขั้นตอนการตรวจ วินิจฉัย รักษา เจาะเลือด รวมถึงระบบคิว ควรมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพิจารณาขยายเวลาบริการในช่วงวันหยุดหรือช่วงบริการพิเศษ (ฟรีเมียม) • ปรับปรุงบริการห้องฉุกเฉินและจุดให้บริการที่สำคัญ โดยเน้นเพิ่มความเร็วในการให้บริการห้องฉุกเฉิน รวมถึงเพิ่มบุคลากรในจุดที่มีความแออัด เช่น ห้องเจาะเลือด เพื่อรองรับผู้ป่วยได้เพียงพอ • เพิ่มจำนวนแพทย์และบุคลากรในสาขาที่จำเป็น โดยเฉพาะแพทย์เฉพาะทางในโรงพยาบาลและสาขาต่าง ๆ รวมถึงส่งเสริมแรงจูงใจให้นักเรียนแพทย์กลับมาทำงานในพื้นที่ และวางแผนการจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณผู้ป่วย • การพัฒนาทัศนคติและการสื่อสารของบุคลากร บุคลากรควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และปรับปรุงเรื่องการพูดจาหรือการสื่อสาร โดยเฉพาะกับผู้ป่วยสูงอายุหรือผู้ให้บริการที่มักกับตนเอง

ประเด็น	รายละเอียด
	<ul style="list-style-type: none"> • ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ จุดแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการจัดระบบแนะนำขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่หรือจุดลงทะเบียน • แก้ไขปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยควรจัดหาพื้นที่จอดรถเพิ่มเติมให้อยู่ใกล้กับจุดบริการมากขึ้น และออกแบบให้รองรับกลุ่มผู้ป่วยหรือผู้สูงอายุได้อย่างสะดวก • พัฒนาการประสานงานและการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานทำงานสอดประสานกันเป็นระบบ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง • ดูแลประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง ให้ความสำคัญกับคนในพื้นที่ก่อน เนื่องจากปริมาณผู้ใช้บริการจากนอกพื้นที่อาจทำให้การดูแลคนในไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร • ยกกระดับมาตรฐานการรักษาให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการครบวงจรในที่เดียว ควรพัฒนาคุณภาพทางการแพทย์และการบริการให้ครอบคลุมในทุกแผนกอย่างต่อเนื่อง • รักษามาตรฐานที่ดีในปัจจุบันและพัฒนาต่อเนื่อง แม้จะมีเสียงสะท้อนว่าการดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ในระดับที่ดีแล้ว แต่ผู้รับบริการยังคาดหวังให้โรงพยาบาลพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในระยะยาว
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> • ควรให้คนรายได้น้อยได้รับการรักษาฟรีหรือมีสิทธิเข้าถึงบริการที่จำเป็นอย่างเท่าเทียม • ควรปรับปรุงสัญญาณมือถือในพื้นที่ศูนย์สุขภาพดี เพื่อไม่ให้เกิดกระทบต่อการใช้งานระบบออนไลน์ เช่น การชำระเงินหรือเข้าถึงข้อมูล • มีข้อเสนอให้โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับประชาชนในพื้นที่ก่อน

4.7 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในปี 2568 พบว่า ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจยังคงเป็นประเด็นที่เหมือนหรือใกล้เคียงกับผลการสำรวจในปีก่อนหน้า (ปี 2567) ดังนั้นในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ทริส จึงขอนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เคยให้ข้อเสนอแนะไว้ในปี 2567 โดยมีการเพิ่มเติมข้อเสนอแนะบางประการให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานต่าง ๆ โดยประยุกต์ใช้ Effort Impact Matrix ซึ่งแบ่งเป็นระยะการพัฒนา 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 Do Now คือ ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยพิจารณาจากการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบมากและใช้ทรัพยากรน้อย สามารถดำเนินการได้ทันที

ระยะที่ 2 Do Soon คือ ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้เมื่อมีแผนและทรัพยากรที่พร้อม โดยพิจารณาจากการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบมากและใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานมาก จึงไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีต้องมีการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรก่อนดำเนินการ

ระยะที่ 3 Do Later คือ ข้อเสนอแนะที่ต้องใช้ความพยายามมากในการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบมาก ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานสูง หรือต้องการความร่วมมือกับหลายภาคส่วน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ระยะที่ 1 Do Now

- ควรมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาปรับใช้อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่เริ่มจนถึงสุดกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลฯ รวมถึงควรมีระบบการแจ้งเตือนลำดับคิว และการส่งต่อผู้รับบริการไปยังแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อลดปัญหาความแออัดในบางบริเวณของโรงพยาบาล ลดปัญหาการแทรกคิว และลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงาน
- ควรมีการทบทวนและบริหารจัดการระบบการบริการในขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วยในจุดเวชระเบียนที่ทำให้เกิดความล่าช้า นอกเหนือจากการส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาปรับใช้ในกระบวนการ โดยควรมีการเพิ่มการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อที่จะส่งต่อผู้ป่วยให้เข้าบริการได้ตรงตามแผนกและรวดเร็วต่อไป
- หากมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการ ควรพิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะการขยายและเพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมและเสถียรทั่วทั้งพื้นที่ใช้งาน ทั้งนี้ เพื่อให้การเข้าถึงระบบสารสนเทศ การบันทึกข้อมูล การสื่อสารภายใน และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแผนกสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ไม่เกิดความล่าช้าหรือสะดุด ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมในระยะยาว ควรมีการทบทวนและบริหารจัดการระบบการบริการในขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วยในจุดเวชระเบียนที่ทำให้เกิดความล่าช้า นอกเหนือจากการส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาปรับใช้ในกระบวนการ โดยควรมีการเพิ่มการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อที่จะส่งต่อผู้ป่วยให้เข้าบริการได้ตรงตามแผนกและรวดเร็วต่อไป
- ควรมีการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) พร้อมทั้งจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก เพื่อให้สามารถใช้เป็นเอกสารในการเรียนรู้การปฏิบัติงาน ให้สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน และระบบปฏิบัติการที่ใช้ภายในโรงพยาบาลได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ ทั้งในเรื่องระบบปฏิบัติงานผู้ป่วยนอก การอ่านใบสั่งยาแบบต่าง ๆ การคีย์ยาตามใบสั่งแพทย์ การจัดยาตามใบสั่งแพทย์ และการควั่นหมดยาของยาที่แตกต่างกัน เป็นต้น โดยต้องมีการระบุทั้งความเสี่ยง จุดควบคุมความเสี่ยง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนโดยละเอียด เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถได้รับยาพร้อมคำแนะนำการใช้ยาที่ถูกต้อง ปลอดภัย และสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ

ระยะที่ 2 Do Soon

- ควรพัฒนาระบบ QR code ที่มีอยู่เดิม โดยติดตั้งระบบ “คิวอัจฉริยะ” ที่สามารถดาวโหลดผ่านมือถือได้ฟรีทุกระบบ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถสแกน QR code เพื่อรอเรียกตรวจผ่านแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นได้ ควบคู่กับการใช้บัตรคิวแบบกระดาษ โดยอาจมีการติดตั้งตู้อัจฉริยะ (Self Check KIOSK) เพื่อนำ QR code มาสแกนได้เช่นกัน โดยมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ซึ่งเหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ใช้สมาร์ทโฟน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาล และสามารถช่วยบริหารจัดการเวลาระหว่างรอของผู้ป่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

- ควรมีการพัฒนา Mobile Application เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ ทำให้ผู้ป่วยสามารถจองคิว และจัดสรรเวลาแทนการนั่งรออย่างไม่มีจุดหมาย ลดความแออัดของพื้นที่สำหรับรองรับผู้ป่วย ช่วยประหยัดทรัพยากรของโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่โรงพยาบาลฯ ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการผลิตสื่อเพื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ตลอดจนถึงขั้นตอนในการทำงาน ทำให้การติดต่อประสานงานต่าง ๆ มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 3 Do Later

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

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ระยะที่ 1 Do Now

- ควรมีการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมที่สร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรในเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหล่อหลอมให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีมุมมองความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) เพื่อสามารถส่งมอบบริการที่ดี มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ (Customer Value Proposition) ซึ่งจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาล และเข้ารับบริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

- ควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาการบริการของบุคลากรภายในโรงพยาบาลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลได้รับการอบรมหรือส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการดูแลผู้รับบริการอย่างครบวงจร การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลได้อย่างเต็มที่ มีการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกันซึ่งจะเป็นการช่วยในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน รวมถึงมีการจัดประชุมกับบุคลากรเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุมของหัวหน้าสายงาน นอกจากนั้น

ควรมีการสนับสนุนสวัสดิการที่เหมาะสม มีมาตรการในการเสริมสร้างแรงจูงใจ เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจ แก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ดี มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรได้มีความตระหนักถึง การให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีทัศนคติในการบริการที่ดี ร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นในอนาคต

- ควรมีการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ทุกคนน่านโยบายด้านความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) โดยใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ (V-shape) มาใช้ในการอบรมพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถให้ข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องกับผู้รับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่สามารถนำความรู้ดังกล่าว มาถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง เข้าใจ นำไปปฏิบัติและบอกต่อ รวมถึงสามารถนำความรู้มาใช้ในการดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 2 Do Soon

- ควรมีการจัดอบรมศึกษาดูงานในโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน พัฒนาบุคลากร และพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่าให้กับโรงพยาบาล บุคลากรภายในโรงพยาบาล ตลอดจนผู้เข้ารับบริการได้ต่อไปในระยะยาว

ด้านการให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวก

ระยะที่ 1 Do Now

- ควรมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เช่น การเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการและญาติ ซึ่งในบางช่วงเวลามีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้เก้าอี้ไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ ซึ่งผู้รับผิดชอบควรมีการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้กับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่อย่างเป็นสัดส่วนเพื่อลดปัญหาความแออัดในการจอดรถของผู้รับบริการ รวมถึงการมีป้ายบอกทางในการไปรับบริการในแผนกต่าง ๆ ที่ชัดเจน และการตรวจรักษาที่รวดเร็ว เพื่อลดระยะเวลารอคอยของประชาชนที่มาใช้บริการให้ไม่ต้องรอนาน

- สำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน เป็นกลุ่มผู้รับบริการที่ต้องใช้เวลาและสถานที่อยู่กับโรงพยาบาลเป็นหลัก ดังนั้น จึงควรต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ มาสนับสนุนกลุ่มคนเหล่านี้อย่างเพียงพอ และมีคุณภาพ อาทิ ร้านอาหาร ที่นั่งรอสำหรับญาติที่มาเยี่ยม สัญญาณ Internet wifi และและอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องผู้ป่วย เป็นต้น

- ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคารให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ เป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบอยู่เสมอ รวมถึงควรมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ อาทิ พื้นที่รอผู้ป่วยที่สะดวกสบาย ทางสัญจรร่วมภายในอาคารที่มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร ลิฟท์ขนย้ายผู้ป่วยหรือทางลาด

สำหรับเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ห้องน้ำที่สะอาดและปลอดภัย ป้ายสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งทางลาด ทางต่างระดับ ลิฟท์ ที่จอดรถ และห้องน้ำ เป็นต้น

- ควรมีการจัดสรรสัดส่วนของที่จอดรถ ป้ายแสดงจุดจอดรถ และกำหนดตำแหน่งที่จอดรถของผู้ใช้บริการ อย่างเหมาะสม โดยการจัดเตรียมที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในโรงพยาบาล และภายนอกพื้นที่โรงพยาบาล โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถและจัดสรรที่จอดรถเพื่อรองรับกลุ่มบุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการเป็นหลักให้อยู่ภายในพื้นที่โรงพยาบาล สำหรับบุคคลภายในควรให้ความสำคัญกับที่จอดรถฉุกเฉิน โดยจัดตำแหน่งที่จอดรถไว้ในจุดที่สามารถอำนวยความสะดวกได้มากที่สุด

ระยะที่ 2 Do Soon

- ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ โดยการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และพื้นที่พักผ่อนภายในโรงพยาบาลเพิ่มเติม อาทิ การจัดสวนเพื่อเพิ่มความร่มรื่นในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา และการปลูกต้นไม้เพื่อดูดซับมลพิษ เป็นต้น
- โรงพยาบาลควรมีบริการรถรับ-ส่งระหว่างที่จอดรถและอาคารโรงพยาบาล เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ ผู้รับบริการ เนื่องจากที่จอดรถอยู่ไกลและมีจำนวนที่จำกัด ทั้งนี้ควรมีการกำหนดรอบของการให้บริการที่ชัดเจน อาทิ มีการให้บริการรถรับ-ส่งในวันจันทร์-วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) โดยจัดรอบของการให้บริการออกเป็น 3 รอบ คือ รอบที่ 1 เวลา 06.00 - 08.00 น. รอบที่ 2 เวลา 10.00 - 14.30 น. และรอบที่ 3 เวลา 15.00 - 18.00 น. โดยรถจะออกทุก 5 - 10 นาที หรือเต็มแล้วออก³ เป็นต้น

ระยะที่ 3 Do Later

- พิจารณานำระบบเทคโนโลยีในการจัดการที่จอดรถเข้ามาใช้ อาทิ ระบบบริหารลานจอดรถ (Parking Management System) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องในการจัดชุดปฏิบัติงานในการรักษา ความปลอดภัยของโรงพยาบาล สำหรับโรงพยาบาลสาขาที่มีพื้นที่จำกัด อาจพิจารณานำระบบอาคารจอดรถ อัจฉริยะ (Mechanical Parking) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือส่งเสริมให้มีการใช้ที่จอดรถร่วมในพื้นที่ รอบโรงพยาบาล

ด้านผลการให้บริการ/คุณภาพการให้บริการ และความคุ้มค่า/ราคา

ระยะที่ 1 Do Now

- โรงพยาบาลควรมีการบริหารจัดการส่วนประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสม และควรมีการสื่อสาร เพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องการมีจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนงานนี้เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการ (First Impression) โดยจะเป็นส่วนแรกๆ ที่ผู้รับบริการจะติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ ก่อนจะส่งต่อไปยังแผนกอื่น ๆ

³ อ้างอิงจากบริการรถรับ-ส่ง พื้นที่จอดรถโรงพยาบาลรามธิบดี

ของโรงพยาบาล ส่วนประชาสัมพันธ์จึงเป็นศูนย์กลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต้องคอยปรับปรุงให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีอยู่เสมอ

- ควรเปิดรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of Customer) ในช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่เสียไป (Cost) กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (Benefit) ทั้งทางตรง และทางอ้อม เช่น การสอบถามผ่านแบบสำรวจความคิดเห็น แบบสอบถาม chat log feedback การค้นหาคำติชมของผู้เข้ารับบริการผ่านทาง Social Media หรือโพสต์บนเว็บไซต์อื่น ๆ หรือผ่านการทำธุรกรรมและการดำเนินการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ อีเมล แอปพลิเคชันมือถือ และ Google Analytics เป็นต้น

- บุคลากรภายในโรงพยาบาลควรร่วมกันสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อประชาชนให้มีความเข้าใจในระบบการรักษา และระบบการส่งต่อของโรงพยาบาล รวมถึงเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลมีศักยภาพที่เหมาะสมในการดูแลรักษาผู้ป่วย และถ้ามีความจำเป็นต้องส่งต่อผู้ป่วย โรงพยาบาลก็จะสามารถส่งตัวผู้ป่วยไปเข้ารับการรักษาต่อได้ตามความเหมาะสม และเมื่ออาการดีขึ้นก็จะมีมารับตัวกลับมารักษาที่โรงพยาบาลได้

- ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ มีการส่งเสริม และป้องกันมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อลดการเจ็บป่วยของคนในชุมชน และลดความแออัดภายในโรงพยาบาล

- ด้านการเสริมสร้างความโปร่งใสขององค์กร ควรดำเนินการด้านการสื่อสารเชิงรุก โดยจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว อาทิ เว็บไซต์ทางการ แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ หรือเอกสารสรุปในรูปแบบที่เข้าใจง่าย นอกจากนี้ ควรเร่งรัดการจัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมและสะท้อนปัญหาหรือข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงการนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงควรพิจารณาดำเนินการจัดอบรมให้กับบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสาธารณชน การจัดอบรมดังกล่าวควรครอบคลุมทั้งด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกรณีศึกษาและตัวอย่างเชิงประจักษ์ที่สามารถนำมาปรับใช้ในบริบทขององค์กร เพื่อสร้างความตระหนักรู้และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เห็นถึงความสำคัญของความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรมีการออกแบบหลักสูตรอบรมให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรแต่ละระดับ เช่น การอบรมเชิงนโยบายสำหรับผู้บริหาร เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางที่ชัดเจน และการอบรมเชิงปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างทักษะที่สามารถนำไปใช้ได้จริง อีกทั้งควรใช้วิธีการฝึกอบรมที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการบรรยาย การระดมความคิดเห็น หรือการฝึกปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเพิ่มประสิทธิผลของการเรียนรู้ การจัดอบรมในลักษณะดังกล่าวไม่เพียงช่วยพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร แต่ยังเป็นการปลูกฝังค่านิยมด้านความซื่อสัตย์สุจริต และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความโปร่งใสอย่าง

ยั่งยืน อันจะนำไปสู่การยกระดับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชนต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในระยะยาว

ระยะที่ 2 Do Soon

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์หรือเว็บบอร์ด บล็อก และอีเมล เป็นต้น โดยอาจอยู่ในรูปแบบของรูปภาพ วิดีโอ และอินโฟกราฟิก ทั้งนี้ เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลให้แก่ผู้ที่พบเห็น
- ควรพัฒนากลไกเชิงระบบเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสในการให้บริการทางการแพทย์และการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจัดทำระบบข้อมูลแบบเปิด (Open Data) ที่สามารถตรวจสอบได้และเผยแพร่ข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโรงพยาบาล เช่น ข้อมูลด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง เวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ข้อมูลด้านการเข้าถึงบริการของผู้ป่วย รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการรักษาพยาบาลอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ โรงพยาบาลควรกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติภายในที่ชัดเจนในการเปิดเผยข้อมูลและการรายงานผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนและลดข้อกังขาในการดำเนินงาน พร้อมทั้งควรพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยเฉพาะด้านการสื่อสารสาธารณะ การบริหารจัดการข้อมูลสุขภาพ และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนงานด้านความโปร่งใสอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะที่ 3 Do Later

- โรงพยาบาลควรมีการสร้างความร่วมมือกับองค์กรส่วนท้องถิ่นในการทำงานร่วมกันทุกรูปแบบ มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นที่น่าพอใจตามที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการ เป็นศูนย์บริการทางด้านสุขภาพของชุมชน ซึ่งจะส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของโรงพยาบาล
- ควรบูรณาการประเด็นด้านความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อสาธารณชนเข้าสู่ยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กร โดยกำหนดให้เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักของแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและการบริการสุขภาพ เพื่อให้การดำเนินงานด้านความโปร่งใสมีความเป็นระบบและยั่งยืน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการให้บริการด้วยความโปร่งใสเป็นค่านิยมหลักในทุกระดับของบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการควบคู่กับความไว้วางใจจากผู้ป่วยและประชาชน ทั้งนี้ โรงพยาบาลควรจัดทำการประเมินผลความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ โดยนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเผยแพร่ผลการประเมินต่อสาธารณชนอย่างเปิดเผย เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้มีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของประชาชนในระยะยาว

4.8 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ลงพื้นที่สำรวจ โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

วันที่ 9 พฤษภาคม - 15 มิถุนายน 2568

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 1



โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2



โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาสาทร์



โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาเกษตรพัฒนา



โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาหลักห้า



โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ



โรงพยาบาลบ้านแพ้ว งานเยี่ยมบ้าน





โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

The logo for TRIS CORP consists of the word "TRIS" in a large, bold, blue font, with "CORP" in a smaller, blue font below it. A red swoosh is positioned under the "S" in "TRIS".

TRIS
CORP

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