

รายงานผลความพึงพอใจ  
ตั้งแต่วันที่ ๓ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑  
โดย สำนักงานพัฒนาคุณภาพ รพ.๗

สำนักงานพัฒนาคุณภาพ รพ.๗ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งส่วนกลางและแบบสอบถามแยกตามหน่วยงาน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาล ตามนโยบายคุณภาพ และเป้าหมายของโรงพยาบาล

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ตั้งแต่วันที่ ๓ ม.ค. - ๓๑ มี.ค. ๖๑ มีจำนวนทั้งสิ้น ๖๓๓ ราย เพศชาย ๕๘๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เพศหญิง ๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๙  
ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	นายพล	-	-
๒	ข้าราชการ	๕๐๓	๖๒.๕
๓	ทหาร	๗๐	๑๐.๙
๔	ครอบครัว	๖๐	๙.๓
๕	บ้านอายุ	๔๕	๗.๐
๖	พลเรือน	๕๘	๙.๕
๗	อื่น ๆ	๑๘	๒.๘
รวม		๖๔๙	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	21-30 ปี	๑๒๑	๑๘.๘
๒	31-40 ปี	๑๘๐	๒๗.๘
๓	41-50 ปี	๒๐๒	๓๑.๕
๔	51-60 ปี	๑๒๔	๑๙.๓
๕	60 ปี ขึ้นไป	๕๗	๘.๘
รวม		๖๘๖	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการใช้สิทธิคำรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการ

ที่	การใช้สิทธิคำรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
๑	สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๗๓	๘๘.๗
๒	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)	๒๑	๓.๓
๓	ประกันสังคม	๑๗	๒.๖
๔	ชำระเอง	๓๒	๕.๐
๕	อื่น ๆ	๓	๐.๕
รวม		๖๔๖	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละการมารับบริการของผู้ใช้บริการ

ที่	การมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ครั้งแรก	๔๔	๖.๘
๒	มากกว่า ๑ ครั้ง	๖๐๐	๙๓.๒
	รวม	๖๔๔	๑๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามหน่วยงาน

ที่	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑	แผนกตรวจสุขภาพ กทป.รพ.ฯ	๒๘๕	๔๔.๓
๒	แผนกเวชกรรมฟื้นฟู	๑๒๖	๑๙.๖
๓	แผนกพยาธิวิทยา	๕๒	๘.๑
๔	แผนกแพทย์ร่วมรักษา	๕๑	๗.๙
๕	คลินิกสุขภาพจิต	๓๕	๕.๔
๖	แผนกเภสัชกรรม	๓๐	๔.๗
๗	แผนกรังสีวิทยา	๒๖	๔.๐
๘	ทันตสุขภาพ	๒๓	๓.๖
๙	กวดบ.	๑๐	๑.๖
๑๐	ห้องตรวจโรค	๖	๐.๙
	รวม	๖๔๔	๑๐๐

## ๒. ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑	๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค	๒๔.๓	๖๔.๕	๑๐.๗	-	-	๕.๓๕	๘๓.๐
๑.๒	ระยะเวลาการตรวจเหมาะสม	๒๑.๓	๖๕.๕	๑๓.๓	-	-	๕.๐๘	๘๑.๖
๑.๓	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ	๒๔.๒	๖๐.๗	๑๕.๑	-	-	๕.๑๐	๘๒.๐
๑.๔	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจพิเศษต่างๆ เช่น เอ็กซเรย์	๓๑.๘	๕๕.๓	๑๒.๙	-	-	๕.๒๐	๘๔.๐
๑.๕	ความสะดวก รวดเร็วในการรอรับยา	๓๕.๓	๖๐.๕	๑๕.๕	-	-	๕.๐๗	๘๑.๕
๑.๖	ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	๒๗.๐	๖๓.๘	๙.๒	-	-	๕.๑๙	๘๓.๘
๑.๗	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการในภาพรวมเหมาะสม	๒๗.๕	๕๗.๕	๑๓.๐	-	-	๕.๑๕	๘๓.๐

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					Mean	คะแนนเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>								
๒.๑	ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๓.๓	๕๘.๙	๗.๘	-	-	๕.๓๗	๘๗.๕
๒.๒	ความเอาใจ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๙.๐	๕๖.๖	๙.๔	-	-	๙.๓๓	๘๖.๒
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล เป็นต้น	๒๙.๗	๖๒.๙	๗.๙	-	-	๕.๒๕	๘๔.๘
๒.๔	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค การรักษาพยาบาลและการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย	๒๕.๑	๖๕.๗	๑๐.๒	-	-	๕.๑๕	๘๓.๐
๒.๕	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	๒๕.๙	๖๕.๕	๘.๖	-	-	๕.๑๙	๘๓.๘
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๓.๑	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา	๒๐.๘	๖๖.๖	๑๒.๖	-	-	๕.๑๐	๘๒.๐
๓.๒	การตรวจโรคมีขีดจำกัดเหมาะสม	๒๐.๐	๖๖.๑	๑๓.๙	-	-	๕.๐๘	๘๑.๖
๓.๓	ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการตรวจรักษา	๓๙.๗	๖๐.๒	๒๐.๑	-	-	๕.๐๑	๘๐.๒
๓.๔	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	๑๕.๒	๕๘.๗	๒.๕	-	-	๕.๐๐	๘๐.๐
๓.๕	ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ	๒๑.๓	๕๓.๙	๒๙.๘	-	-	๕.๐๐	๘๐.๐
๓.๖	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ-ห้องส้วม จุดบริการน้ำดื่ม	๒๑.๐	๕๕.๙	๑๓.๖	-	-	๕.๐๐	๘๐.๐
๓.๗	สภาพแวดล้อมของสถานพยาบาล เช่น กลิ่น แสงสว่าง สี เป็นต้น	๒๐.๕	๕๘.๗	๒๐.๘	-	-	๕.๐๑	๘๐.๒
<b>๔.ด้านบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ</b>								
๔.๑	การจัดบอร์ดให้ความรู้เรื่องโรคหรือการส่งเสริมสุขภาพอื่นๆ	๒๐.๐	๖๐.๒	๑๙.๘	-	-	๕.๐๑	๘๐.๒
๔.๒	การจัดทำแผ่นพับเรื่องโรคและการปฏิบัติตัว แจกให้ผู้มารับบริการ	๑๙.๙	๕๗.๑	๒๒.๘	-	-	๕.๐๐	๘๐.๐
๔.๓	การจัดพื้นที่ปลอดบุหรี่	๒๑.๐	๕๗.๑	๒๑.๑	-	-	๕.๐๐	๘๐.๐
๔.๔	จนท.อธิบาย/แนะนำการปฏิบัติตัวหลังจากที่ท่านพบแพทย์แล้ว	๑๓.๖	๖๕.๖	๑๓.๘	-	-	๕.๐๗	๘๒.๖
<b>๕.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม</b>		๒๕.๗	๖๕.๘	๑๐.๕	-	-	๕.๑๕	๘๓.๐
รวม								๘๒.๕

ข้อ	ประเด็นวัดด้านความพึงพอใจ	ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มี.ค.	เม.ย.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.
		๖๐	๖๑	๖๑	๖๑
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๓	๘๒.๗		
๒	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๘๕.๒	๘๕.๓		
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๐.๖	๘๐.๖		
๔	ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ	๘๐.๖	๘๐.๗		
๕	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม	๘๒.๘	๘๓		

ตารางที่ ๗ ความไม่พึงพอใจเฉลี่ย

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ร้อยละเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	-	-	-	๔.๕	๗๕.๕	๑.๐๕	๐.๑๓
2	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นต่อการบริการ มีความสุภาพอ่อนโยน	-	-	-	๖.๐	๗๕.๐	๑.๐๕	๐.๑๒
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา	-	-	-	๖.๐	๗๕.๐	๑.๐๕	๐.๑๒
4	ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม	-	-	-	๖.๐	๗๕.๐	๑.๐๕	๐.๑๒
5	ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา	-	-	-	๖.๐	๗๕.๐	๑.๐๕	๐.๑๒
รวม								๐.๑๒

ตารางที่ ๘ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกหน่วย

ที่	หน่วย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
๑	แพทย์ร่วมรักษา	๘๓.๗
๒	แผนกตรวจสุขภาพ กทม.รพ.ฯ	๘๓.๒
๓	แผนกเวชกรรมฟื้นฟู	๘๒.๐
๔	แผนกพยาธิวิทยา	๘๒.๐

๓. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการด้านการรักษาพยาบาล ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. - ๓๑ มี.ค. ๖๑ โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๒.๕ (เกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ ๘๐)

ประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๔
- อันดับที่ ๒ ความเอาใจ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๘๖.๒
- อันดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล เป็นต้น ร้อยละ ๘๔.๘

น.ท.หญิง อ.ร.ส.ร.ท.

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล และ หน.แผนกบริหารคุณภาพ