

รายงานผลความพึงพอใจ
ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑
โดย แผนกบริหารคุณภาพ รพ.๑

สำนักงานพัฒนาคุณภาพ รพ.๑ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาล ตามนโยบายคุณภาพ และเป้าหมายของโรงพยาบาล

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ตั้งแต่วันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๖๑ มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๒๗ ราย เพศชาย ๖๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒ เพศหญิง ๑๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	นายพล	๒	๑.๑
๒	ข้าราชการ	๕๓๕	๖๔.๖
๓	ทหาร	๗๐	๘.๔
๔	ครอบครัว	๗๕	๙.๖
๕	บ้านญาติ	๓๗	๓.๔
๖	พลเรือน	๙๐	๑๐.๘
๗	อื่น ๆ	๑๘	๒.๑
รวม		๘๒๗	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	21-30 ปี	๑๗๕	๒๑.๑
๒	31-40 ปี	๒๒๒	๒๖.๘
๓	41-50 ปี	๒๑๗	๒๖.๒
๔	51-60 ปี	๑๗๒	๒๐.๗
๕	60 ปี ขึ้นไป	๔๑	๕.๒
รวม		๘๒๗	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการใช้สิทธิคำรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการ

ที่	การใช้สิทธิคำรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
๑	สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๐๔	๘๕.๑
๒	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)	๒๘	๓.๓
๓	ประกันสังคม	๔๗	๕.๖
๔	ชำระเอง	๔๘	๖.๐
๕	อื่น ๆ	-	-
รวม		๘๒๗	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละการมารับบริการของผู้ใช้บริการ

ที่	การมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ครั้งแรก	๔๑	๔.๙
๒	มากกว่า ๑ ครั้ง	๗๘๖	๙๕.๑
รวม		๘๒๗	๑๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามหน่วยงาน

ที่	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑	กองเวชศาสตร์ได้น้ำและการบิน กวตบ.รพ.๗	๒๔๐	๒๙.๐
๒	แผนกตรวจสุขภาพ กกป.รพ.๗	๒๐๑	๒๔.๓
๓	แผนกเวชกรรมฟื้นฟู	๑๔๔	๑๗.๔
๔	แผนกรังสีวิทยา	๘๓	๑๐.๓
๕	คลินิกสุขภาพจิต	๕๖	๖.๗
๖	แผนกแพทย์ร่วมรักษา	๕๓	๖.๔
๗	แผนกพยาธิวิทยา	๕๐	๕.๙
รวม		๘๒๗	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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	๘๓.๑	๘๒.๗	๘๒.๐	๘๓.๘
๒	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๘๕.๒	๘๕.๑	๘๕.๙	๘๗.๓
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๐.๖	๘๐.๖	๘๐.๖	๘๒.๑
๔	ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ	๘๐.๖	๘๐.๗	๘๑.๒	๘๒.๐
๕	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม	๘๒.๘	๘๓	๘๓.๘	๘๔.๖
รวม		๘๒.๔	๘๒.๔	๘๒.๕	๘๓.๙

ตารางที่ ๗ ความไม่พึงพอใจเฉลี่ย

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ร้อยละเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	-	-	-	๔.๐	๙๖.๐	๑.๐๔	๐.๑๒
2 พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นต่อการบริการ มีความสุภาพอ่อนโยน	-	-	-	๕.๐	๙๕.๐	๑.๐๕	๐.๑๓
3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา	-	-	-	๔.๕	๙๕.๕	๑.๐๔	๐.๑๒
4 ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม	-	-	-	๕.๕	๙๔.๕	๑.๐๕	๐.๑๒
5 ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา	-	-	-	๖.๐	๙๔.๐	๑.๐๔	๐.๑๒
รวม							๐.๑๒

ตารางที่ ๘ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกหน่วย

ที่	หน่วย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
๑	แผนกแพทย์ร่วมรักษา	๘๙.๐
๒	แผนกตรวจสุขภาพ กกป.รพ.๖	๘๔.๗
๓	แผนกเวชกรรมฟื้นฟู	๘๓.๘
๔	กองเวชศาสตร์ได้น้ำและการบิน กวตบ.รพ.๖	๘๓.๗
๕	แผนกพยาธิวิทยา	๘๒.๗
๖	แผนกรังสีวิทยา	๘๒.๐
๗	คลินิกสุขภาพจิต	๘๒.๐

๓. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

- เจ้าหน้าที่บางท่านใช้คำพูดที่มีน้ำเสียงแข็งกระด้าง

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการด้านการรักษาพยาบาลตั้งแต่วันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๖๑ โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๓.๙ (เกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ ๘๒)

ประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๓
- อันดับที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม ร้อยละ ๘๔.๖
- อันดับที่ ๓ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๓.๘

น.ท.หญิง

จางุณี ห

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล และ หน.แผนกบริหารคุณภาพ