

# ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์  
กรมแพทย์ทหารเรือ ปี๖๓



## สรุปรายงานโดย

สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ รพ. และคณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร

โทรศัพท์ (ทร.) ๖๙๘๓๓, ๖๙๐๐๖

Email : HQC.SRK2016@gmail.com

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทย์ทหารเรือ

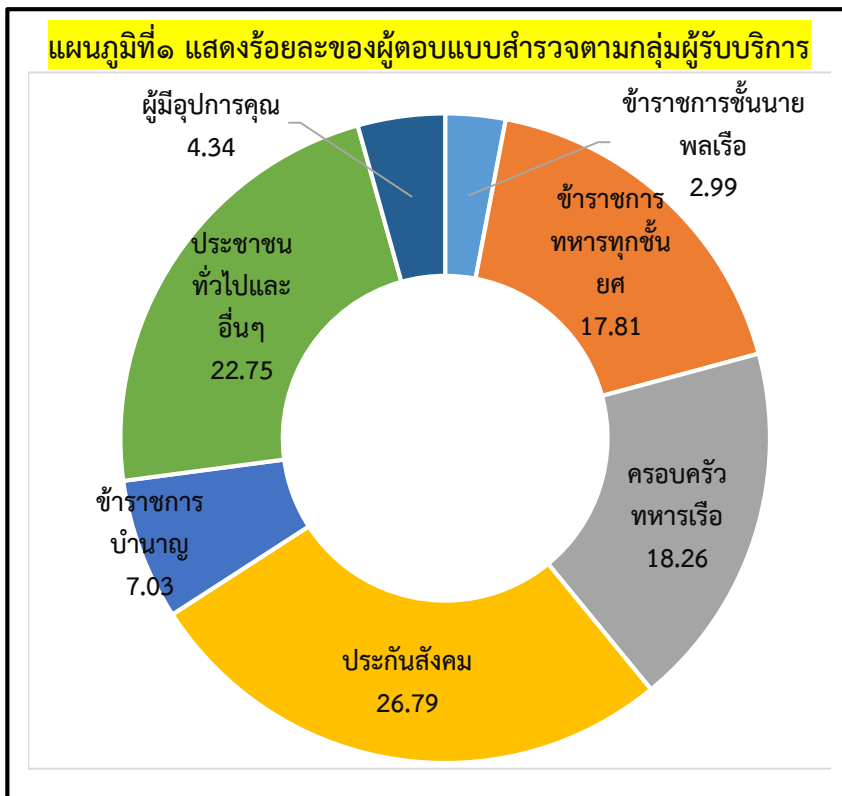
ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐต่อการดำเนินงานด้านการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทย์ทหารเรือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งได้ทำการประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ๓ ด้าน จำนวน ๑๑ ข้อคำถาม โดยขอความร่วมมือจากผู้รับบริการผู้ป่วยและญาติในการตอบแบบสำรวจ โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ชั้นนายพลเรือ นายทหารสัญญาบัตร และประทวน ครอบครัวทหารเรือ ประกันสังคม ประชาชนทั่วไป/พลเรือน ข้าราชการบำนาญ และผู้มีอุปการคุณ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖๖๘ คน

การคำนวณค่าทางสถิติ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและร้อยละของแบบสอบถามความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ดังนี้

- ระดับ ๕ (๔.๒๑ - ๕.๐๐) หมายถึง พอใจมากที่สุด
- ระดับ ๔ (๓.๔๑ - ๔.๒๐) หมายถึง พอใจมาก
- ระดับ ๓ (๒.๖๑ - ๓.๔๐) หมายถึง พอใจปานกลาง
- ระดับ ๒ (๑.๘๑ - ๒.๖๐) หมายถึง พอใจน้อย
- ระดับ ๑ (๑.๐๐ - ๑.๘๐) หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ทั้งนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทย์ทหารเรือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกวิเคราะห์ ๓ ส่วน ดังต่อไปนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ



ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๖๖๘ คน จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามลำดับดังนี้ โดย ๑) ประกันสังคม ๑๗๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๙ ๒) ประชาชนทั่วไป/ข้าราชการ พลเรือน ๑๕๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕ ๓) ครอบครัวทหารเรือ ๑๒๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๖ ๔) นายทหารสัญญาบัตรและประทวน จำนวน ๑๑๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๑ ๕) ข้าราชการบำนาญ จำนวน ๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๑.๐๓ ๖) ผู้มีอุปการคุณ ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๔ และ ๗) ข้าราชการทหารชั้นนายพลเรือ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๙

## ๒. ระดับคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ

ระดับคะแนนความพึงพอใจจำแนกเป็นรายด้าน ๓ ด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในและร้อยละการให้บริการเป็นรายด้าน ๓ ด้าน

ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
๑.๑ เจ้าหน้าที่บริการด้วยการให้เกียรติและสุภาพ	๔.๕๔	๙๐.๘
๑.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจและพร้อมให้การบริการ	๔.๕๒	๙๐.๔
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๕๒	๙๐.๔
๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้เหมาะสม	๔.๒๘	๘๕.๖
<b>รวมคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>๔.๔๖</b>	<b>๘๙.๒</b>
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๒.๑ มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย	๔.๒๘	๘๕.๖
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๑๒	๘๒.๔
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๑	๙๐.๒
๒.๔ ระยะเวลาให้บริการเหมาะสม	๔.๒๒	๘๔.๔
<b>รวมคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>๔.๒๘</b>	<b>๘๔.๔</b>
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๒๖	๘๕.๒
๓.๒ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๒๒	๘๔.๔
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๔.๒๘	๘๔.๔
<b>รวมคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>๔.๒๕</b>	<b>๘๕</b>
<b>โดยรวมคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>๔.๓๔</b>	<b>๘๖.๘</b>

ระดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการสุขภาพโดยรวมทั้ง ๓ ด้าน มีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับพอใจมากที่สุด = ๔.๓๔ คิดเป็น ๘๖.๘ % โดยคะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๕๒ คิดเป็น ๙๐.๔ % คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๒๘ คิดเป็น ๘๕.๖ % และคะแนนเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๒๕ คิดเป็น ๘๕ %

### ๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ/และความคาดหวังในบริการ

ความประทับใจบริการ ๓ อันดับ คือ

- ๑) การบริการด้วยความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่
- ๒) การให้คำแนะนำ และตอบคำถามด้วยความเต็มใจ
- ๓) ความรู้ความสามารถในการให้การดูแลรักษาของแพทย์ พยาบาล

ความคาดหวังการบริการ ๓ อันดับ คือ

- ๑) มีระบบบริการการตรวจ คิวตรวจและการรับยาที่รวดเร็ว
- ๒) มีแพทย์เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนผู้ป่วย
- ๓) ห้องฉุกเฉินวินิจฉัยถูกต้อง แม่นยำ