



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
รอบที่ 1 ปีงบประมาณ 2564
(เมษายน พ.ศ. 2564)

รศ.ดร. สิริมา มงคลสัมฤทธิ์
คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้ ดำเนินในช่วงเดือน เมษายน 2564 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เริ่มมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระลอกที่ 3 ทำให้การเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ และต้องยุติการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงประมาณปลายเดือนเมษายน เนื่องด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความรุนแรงขึ้นเป็นระลอกที่ 4 ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทำให้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จากแผนกผู้ป่วยนอกได้เพียง จำนวน 12 แผนก และ แผนกผู้ป่วยใน จำนวน 12 แผนก ผลการสำรวจแสดงรายละเอียดต่างๆ ภายในเล่มรายงานนี้

ผู้ทำการศึกษาคาดหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ดิฉันยินดีน้อมรับคำติชมทุกประการ

สิริมา มงคลสัมฤทธิ์

30 มิถุนายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ที่มารับบริการในเดือน เมษายน พ.ศ. 2564 จากผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก 12 แผนก จำนวน 504 ราย และแผนกผู้ป่วยใน 12 แผนก จำนวน 63 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accident sampling) ผลการสำรวจมีประเด็นโดยสรุปดังนี้

1. ข้อมูลผู้ที่มารับบริการ

แผนกผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 51.39 และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 48.61 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.68 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 28.77 เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ 51.79 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 22.22 และ 5.95 ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ 28.37 ส่วนใหญ่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นปีแรกร้อยละ 41.87 มารับบริการนานกว่า 10 ปี พบร้อยละ 10.71 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.31 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น พบประมาณร้อยละ 30.95 ผู้รับบริการร้อยละ 92.06 เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิชำระเงินค่าใช้บริการเองร้อยละ 35.32 รองลงมาใช้สิทธิต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 33.53 และสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 19.44 ตามลำดับ

แผนกผู้ป่วยใน

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 34.92 และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 65.08 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ 66.67 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 42.86 ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดร้อยละ 49.21 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ 26.98 ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ 36.51 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 49.21 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 52.38 ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 96.83 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 46.03 ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ 30.16 รองลงมาเบิก และชำระเงินเองร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
4. ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ประทับใจมากที่สุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม อุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี
5. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ 1) ที่จอดรถไกล ที่จอดไม่พอ และต้องเสียเงินค่าจอด 2) ที่นั่งรอ แพทย์รอรับยาไม่เพียงพอ 3) รถเข็นไม่เพียงพอ 4) ห้องน้ำไม่พอ ไม่สะอาด และ 5) ระยะเวลาในการรอตรวจ รอยานาน
6. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย 5 อันดับแรกมีดังนี้ 1) เพิ่มที่จอดรถ 2) ลดระยะเวลารอตรวจนาน 3) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 4) ลดการรอคิวการเงินนาน 5) เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกทาง

สารบัญ

คำนำ	
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยนอก	1
ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยใน	12
ภาคผนวก	23
- แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	
- แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน	

สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
1	ข้อมูลแผนกผู้ป่วยนอกที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ	1
2	ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	2
3	ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	6
4	การรับทราบข้อมูลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	10
5	การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	10
6	การแนะนำการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อบุคคลอื่น	11
7	การเดินทางมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	11
8	ข้อมูลแผนกผู้ป่วยในที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ	12
9	ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน	13
10	ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน	17
11	การรับทราบข้อมูลในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน	19
12	การกลับมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน	19
13	การแนะนำการให้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อบุคคลอื่น	20
14	การเดินทางมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน	20
15	สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย	21
16	บริการที่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	21
17	บริการที่ไม่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	22

ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยนอก รอบที่ 1 พ.ศ.2564

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

หอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยนอก

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยนอกที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน 12 แผนก มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 504 ราย

ตารางที่ 1 ข้อมูลแผนกผู้ป่วยนอกที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
แผนกคัดกรอง	60	11.90
งานการพยาบาลตรวจโรคสูติ – นรีเวชกรรม	59	11.71
งานการพยาบาลตรวจโรคกุมารเวชกรรม	56	11.11
งานการพยาบาลตรวจโรคเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว	48	9.52
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรมกระดูกและข้อ	47	9.33
งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	30	5.95
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม (VIP)	30	5.95
งานการพยาบาลตรวจโรคสูติ – นรีเวชกรรม (VIP)	28	5.56
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม 2	26	5.16
หน่วยการพยาบาลระยะสั้น	20	3.97
งานการพยาบาลผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือด	20	3.97
งานการพยาบาลผู้ป่วยโรคไตและไตเทียม	20	3.97
หน่วยตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์	20	3.97
ทันตกรรม	19	3.77
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม	18	3.57
งานการพยาบาลเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว (VIP)	3	0.60

ข้อมูลผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 51.39 และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 48.61 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ร้อยละ 64.68 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 28.77 เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ 51.79 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 22.22 และ 5.95 ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ 28.37 ส่วนใหญ่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นปีแรกร้อยละ 41.87 มารับบริการนานกว่า 10 ปี พบร้อยละ 10.71 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.31 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น พบประมาณร้อยละ 30.95 ผู้รับบริการร้อยละ 92.06 เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิชำระเงินค่าใช้บริการเองร้อยละ 35.32 รองลงมาใช้สิทธิต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 33.53 และสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 19.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	245	48.61
ญาติ	259	51.39
เพศ(ผู้ป่วย)		
ชาย	178	35.32
หญิง	326	64.68
อายุปัจจุบันของผู้ป่วย		
≤ 20 ปี	87	17.26
21 – 30 ปี	70	13.89
31 – 40 ปี	78	15.48
41 – 50 ปี	53	10.52
51 – 60 ปี	71	14.09
มากกว่า 60 ปี	145	28.77
ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย		
กรุงเทพ	30	5.95
ปทุมธานี	261	51.79
สระบุรี	22	4.37
อยุธยา	112	22.22
นนทบุรี	10	1.98
นครนายก	6	1.19
อื่นๆ ระบุ.....	63	12.50

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	83	16.47
2 - 3 ครั้ง	143	28.37
3 - 5 ครั้ง	115	22.82
5 - 10 ครั้ง	92	18.25
มากกว่า 10 ครั้ง	71	14.09
จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		
ปีแรก	211	41.87
2 - 3 ปี	118	23.41
4 - 5 ปี	60	11.90
6 - 10 ปี	61	12.10
มากกว่า 10 ปี	54	10.71
การศึกษาของผู้ป่วย		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	156	30.95
มัธยมตอนปลาย	56	11.11
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	43	8.53
ปริญญาตรี	183	36.31
สูงกว่าปริญญาตรี	27	5.36
อื่นๆ	39	7.74
ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ		
พุทธ	494	97.62
คริสต์	4	0.79
อิสลาม	6	1.19
สถานภาพสมรสของผู้ป่วย		
โสด	196	38.89
คู่	266	52.78
หม้าย	24	4.76
หย่า	15	2.98
แยกกันอยู่	3	0.60

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้ป่วย		
นักศึกษาของ มธ.	20	3.97
ข้าราชการ มธ.	16	3.17
เจ้าหน้าที่ มธ.	4	0.79
ประชาชนทั่วไป	464	92.06
อาชีพผู้ป่วย		
นักเรียน	53	10.52
นักศึกษา	40	7.94
ค้าขาย	57	11.31
เกษตรกร	30	5.95
รับจ้าง	56	11.11
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	98	19.44
ลูกจ้างหน่วยงานราชการ	61	12.10
อื่นๆ	109	21.63
สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้		
ชำระเงินเอง	178	35.32
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/ เบิกจ่ายตรง	169	33.53
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	98	19.44
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	9	1.79
สิทธิประกันสังคม	38	7.54
ประกันสุขภาพ(บริษัทประกัน", " กองทุนทดแทน", "พรบ ผู้ประสบภัย)	6	1.19
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	6	1.19

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

- คะแนนความพึงพอใจ มีค่าอยู่ระหว่าง 2-9 คะแนน โดยแปลผลระดับความพึงพอใจดังนี้
- 2.0 - 4.7 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับต่ำ
 - 4.8 - 7.5 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับปานกลาง
 - > 7.5 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับสูง

จากข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกในภาพรวม มีอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 7.63 ± 1.52)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
			← น้อย → สูง										
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
17. การให้บริการของแพทย์	495	-	1(0.2)	1(0.2)	3(0.6)	11(2.2)	32(6.5)	91(18.4)	95(19.2)	246(49.7)	15(3.0)	8.07(1.18)	สูง
18. การให้บริการของพยาบาล	501	-	-	2(0.4)	5(1.0)	14(2.8)	35(6.7)	118(23.6)	98(19.6)	219(43.7)	10(2.0)	7.92±1.22	สูง
19. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด	342	-	-	1(0.3)	2(0.6)	12(3.5)	35(10.2)	72(21.1)	88(25.7)	127(37.1)	5(1.5)	7.81±1.21	สูง
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์	309	1(0.3)	-	-	1(0.3)	10(3.2)	31(10.0)	71(22.9)	83(26.9)	108(35.0)	4(1.3)	7.81±1.15	สูง
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/เภสัชกร	404	-	3(0.7)	1(0.3)	6(1.5)	19(4.7)	43(10.6)	82(20.3)	103(25.5)	140(34.7)	7(1.7)	7.67±1.37	ปานกลาง
22. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	456	-	2(0.4)	1(0.2)	9(1.9)	25(5.5)	45(9.9)	93(20.4)	98(21.5)	177(38.8)	6(1.3)	7.70±1.40	สูง
23. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เปล	250	-	1(0.4)	2(0.8)	4(1.6)	14(5.6)	32(12.8)	62(24.8)	51(20.4)	77(30.8)	7(2.8)	7.49±1.41	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
			← น้อย → สูง →										
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
24. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องกายภาพบำบัด	168	-	1(0.6)	-	2(1.2)	9(5.4)	25(14.9)	44(26.2)	39(23.2)	41(24.4)	7(4.2)	7.41±1.32	ปานกลาง
25. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ	183	-	1(0.6)	-	2(1.1)	6(3.3)	19(10.4)	42(22.9)	48(26.2)	57(31.2)	8(4.4)	7.69±1.27	สูง
26. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)	218	-	1(0.5)	-	6(2.8)	8(3.7)	29(13.3)	56(25.7)	42(19.3)	69(31.7)	7(3.2)	7.53±1.38	สูง
27. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์	388	2(0.5)	2(0.5)	2(0.5)	6(1.6)	17(4.4)	33(8.5)	76(19.6)	77(19.9)	162(41.8)	11(2.8)	7.79±1.39	สูง
28. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ	461	1(0.2)	5(1.1)	10(2.2)	15(3.3)	29(6.3)	48(10.4)	95(20.6)	103(22.3)	150(32.5)	5(1.1)	7.41±1.63	ปานกลาง
29. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ	483	4(0.8)	10(2.1)	10(2.1)	22(4.6)	33(6.8)	60(12.4)	103(21.3)	96(19.9)	140(28.9)	5(1.0)	7.20±1.74	ปานกลาง
30. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวชระเบียนและสถิติ)	422	-	7(1.7)	9(2.1)	10(2.4)	26(6.2)	45(10.7)	88(20.9)	104(24.6)	128(30.3)	5(1.2)	7.39±1.63	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
31. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด	323	-	5(1.6)	9(2.8)	5(1.6)	16(4.9)	34(10.5)	79(24.5)	82(25.4)	84(26.0)	9(2.8)	7.34±1.59	ปานกลาง
32. ระยะเวลาการรอรับยา	440	3(0.7)	8(1.8)	8(1.8)	15(3.4)	41(9.3)	53(12.1)	88(20.0)	100(22.7)	115(26.1)	9(2.1)	7.18±1.69	ปานกลาง
33. ระยะเวลาการรอชำระเงิน	438	1(0.2)	4(0.9)	8(1.8)	18(4.1)	33(7.5)	43(9.8)	97(22.2)	105(23.9)	125(28.5)	4(0.9)	7.32±1.61	ปานกลาง
34. ระยะเวลาการรอทำกายภาพบำบัด	185	-	4(2.2)	2(1.1)	4(2.2)	12(6.5)	23(12.4)	57(30.8)	43(23.2)	35(18.9)	5(2.7)	7.14±1.52	ปานกลาง
35. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ	479	2(0.4)	13(2.7)	10(2.1)	26(5.4)	47(9.8)	62(12.9)	84(17.5)	86(17.9)	142(29.7)	7(1.5)	7.07±1.86	ปานกลาง
36. โรงอาหารเพียงพอ	430	1(0.2)	1(0.2)	7(1.6)	23(5.4)	36(8.4)	60(14.0)	76(17.7)	100(23.3)	119(27.7)	7(1.6)	7.25±1.62	ปานกลาง
37. คุณภาพ/รสชาติอาหารในโรงอาหาร	431	-	2(0.5)	8(1.9)	15(3.5)	39(9.1)	58(13.5)	81(18.8)	109(25.3)	110(25.5)	9(2.1)	7.25±1.58	ปานกลาง
38. ความสะอาดของอาหารในโรงอาหาร	437	-	2(0.5)	6(1.4)	8(1.8)	37(8.5)	50(11.4)	90(20.6)	110(25.2)	127(29.1)	7(1.6)	7.42±1.49	ปานกลาง
38. ห้องน้ำเพียงพอ	487	-	4(0.8)	5(1.0)	18(3.7)	29(6.0)	54(11.1)	102(20.9)	89(18.3)	179(36.8)	7(1.4)	7.50±1.58	ปานกลาง
39. ห้องน้ำสะอาด	487	1(0.2)	5(1.0)	2(0.4)	17(3.5)	37(7.6)	38(7.8)	97(19.9)	104(21.4)	177(36.3)	9(1.9)	7.58±1.61	สูง
40. ที่จอดรถเพียงพอ	447	6(1.3)	16(3.58)	22(4.9)	44(9.8)	45(10.1)	58(12.9)	88(19.7)	81(18.1)	82(18.3)	5(1.1)	6.50±2.09	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับความ พอใจ
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
41. ความพึงพอใจของ การรับบริการในภาพรวม	499	-	4(0.8)	4(0.8)	13(2.6)	33(6.6)	34(6.8)	110(22.0)	124(24.9)	164(32.9)	13(2.6)	7.63±1.52	สูง

ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

การรับทราบข้อมูลของผู้ป่วย/ญาติที่ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 78.37 ได้รับทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ 87.70 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้าน ร้อยละ 89.48 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การรับทราบข้อมูลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

การรับทราบข้อมูลในการมารับการตรวจรักษาในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร		
ทราบ	395	78.37
ไม่ทราบ	23	4.56
อยู่ระหว่างรอผล	86	17.36
ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่		
ทราบ	442	87.70
ไม่ทราบ	31	6.15
ไม่แน่ใจ	31	6.15
ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่		
ได้รับ	451	89.48
ไม่ได้รับ	21	4.17
ไม่แน่ใจ	32	6.35

ตารางที่ 5 การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	481	95.44
ไม่กลับมา	1	0.20
ไม่แน่ใจ	22	4.37

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 95.44 คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอีก

ตารางที่ 6 การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อบุคคลอื่น

ท่านแนะนำต่อบุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	475	94.25
ไม่แนะนำ	5	0.99
ไม่แน่ใจ	24	4.76

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 94.25 จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 7 การเดินทางมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตู้	30	5.95
แท็กซี่	80	15.87
ขับรถมาเอง	384	76.19
อื่นๆ	10	1.98

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 76.19 ขับรถมาเอง รองลงมาใช้บริการใช้บริการรถแท็กซี่ ร้อยละ 15.87

ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยใน รอบที่ 1 พ.ศ.2564

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยใน

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยในที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน 12 แผนก จากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 63 ราย

ตารางที่ 8 ข้อมูลแผนกผู้ป่วยในที่ทำกรสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

หอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงสามัญ	16	25.4
งานการพยาบาลผู้ป่วยนรีเวชกรรม รท 1	6	9.52
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมชายพิเศษ	6	9.52
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมพิเศษ	5	7.94
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชายพิเศษ	5	7.94
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงพิเศษ	5	7.94
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมพิเศษ	5	7.94
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 2	4	6.35
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมสามัญ	4	6.35
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงสามัญ	3	4.76
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชายสามัญ	3	4.76
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ	1	1.59

ข้อมูลผู้รับบริการ

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 34.92 และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 65.08 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ 66.67 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 42.86 ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดร้อยละ 49.21 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ 26.98 ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ 36.51 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 49.21 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 52.38 ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป

ร้อยละ 96.83 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 46.03 ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ 30.16 รองลงมาเบิก และชำระเงินเองร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	22	34.92
ญาติ	41	65.08
เพศ (ผู้ป่วย)		
ชาย	21	33.33
หญิง	42	66.67
อายุปัจจุบันของผู้ป่วย		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	14.29
21 – 30 ปี	7	11.11
31 – 40 ปี	6	9.52
41 – 50 ปี	7	11.11
51 – 60 ปี	7	11.11
สูงกว่า 60 ปี	27	42.86
ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย		
กรุงเทพ	2	3.17
ปทุมธานี	31	49.21
สระบุรี	2	3.17
อยุธยา	17	26.98
นนทบุรี	-	17.46
อื่นๆ ระบุ.....	11	-
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	23	36.51
2 - 3 ครั้ง	11	17.46
3 - 5 ครั้ง	11	17.46
5 - 10 ครั้ง	5	7.94
สูงกว่า 10 ครั้ง	13	20.63

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		
ปีแรก	31	49.21
2 - 3 ปี	11	17.46
3 - 5 ปี	7	11.11
5 - 10 ปี	8	12.70
สูงกว่า 10 ปี	6	9.52
การศึกษาของผู้ป่วย		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	33	52.38
มัธยมตอนปลาย	7	11.11
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	4	6.35
ปริญญาตรี	11	17.46
สูงกว่าปริญญาตรี	4	6.35
อื่นๆ	4	6.35
ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ		
พุทธ	62	98.41
คริสต์	-	-
อิสลาม	1	1.59
อื่นๆ	-	-
สถานภาพสมรสของผู้ป่วย		
โสด	14	22.22
คู่	42	66.67
หม้าย	6	9.52
หย่า	1	1.59
แยกกันอยู่		
สถานภาพผู้ป่วย		
นักศึกษาของ มธ.	1	1.59
ข้าราชการ มธ.	1	1.59
เจ้าหน้าที่ มธ.	-	-
ประชาชนทั่วไป	61	96.83

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพผู้ป่วย		
นักเรียน	5	7.94
นักศึกษา	1	1.59
ค้าขาย	5	7.94
เกษตรกร	8	12.70
รับจ้าง	5	7.94
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	14.29
ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน	3	4.76
อื่นๆ	27	42.86
สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้		
ชำระเงินเอง	7	11.11
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง	29	46.03
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	19	30.16
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	-	-
สิทธิประกันสังคม	5	7.94
ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, "กองทุนทดแทน", "พรบ ผู้ประสบภัย)	1	1.59
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	2	3.17

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

คะแนนความพึงพอใจ มีค่าอยู่ระหว่าง 2-9 คะแนน โดยแปลผลระดับความพึงพอใจดังนี้

2.0 - 4.7 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับต่ำ

4.8 - 7.5 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับปานกลาง

> 7.5 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับสูง

จากข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการแผนกผู้ป่วยในภาพรวม มีอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 8.44 ± 0.75) ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่ พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความ คาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความพึง พอใจ
			← น้อย → สูง										
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
17. การให้บริการของแพทย์	61	-	-	-	-	-	2(3.3)	6(9.8)	7(11.5)	40(65.5)	6(9.8)	8.55±0.83	สูง
18. การให้บริการของพยาบาล	61	-	-	-	-	-	1(1.6)	8(13.1)	9(14.8)	35(57.4)	8(13.1)	8.47±0.82	สูง
19. การให้บริการของเภสัชกร	50	-	-	-	-	-	-	6(12.0)	8(16.0)	33(66.0)	3(6.0)	8.57±0.71	สูง
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด	60	-	-	-	-	-	-	11(18.3)	8(13.3)	37(61.7)	4(6.7)	8.46±0.81	สูง
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงครัว	44	-	-	-	-	-	-	7(15.9)	10(22.7)	26(59.1)	1(2.3)	8.44±0.77	สูง
22. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ต่างๆที่จัดเตรียมไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ เสื้อผ้า เติงนอน ตู้ข้างเตียง	59	-	-	-	-	-	1(1.7)	6(10.2)	13(22.0)	37(62.7)	2(3.4)	8.51±0.76	สูง
23. ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพัก มีความ สะอาดและสะดวกในการใช้งาน	57	-	-	-	-	-	-	5(8.8)	15(26.3)	34(59.7)	3(5.3)	8.53±0.66	สูง
24. รสชาติของอาหารที่ทาง โรงพยาบาลจัดให้	54	-	-	1(1.9)	-	1(1.9)	7(12.9)	9(16.7)	14(25.9)	21(38.9)	1(1.9)	7.81±1.32	สูง
25. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้ป่วยมี ความเหมาะสม	59	-	-	1(1.7)	1(1.7)	1(1.7)	-	8(13.6)	7(11.9)	41(69.5)	-	8.36±1.25	สูง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่ พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความพึง พอใจ
			← น้อย → สูง →										
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
26. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม	59	-	-	-	-	-	2(3.4)	3(5.1)	14(23.7)	36(61.0)	4(6.8)	8.53±0.76	สูง
27. เมื่อเทียบกับการมารับบริการครั้งก่อนท่านพอใจกับการมารับบริการครั้งนี้ในระดับใด	42	-	-	-	-	-	-	6(14.3)	10(23.8)	23(54.8)	3(7.1)	8.44±0.75	สูง

ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

ตารางที่ 11 การรับทราบข้อมูลในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

การรับทราบข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร		
ทราบ	58	92.06
ไม่ทราบ	-	-
อยู่ระหว่างรอผล	5	7.94
ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่		
ทราบ	61	96.83
ไม่ทราบ	1	1.59
ไม่แน่ใจ	1	1.59
ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่		
ได้รับ	60	95.24
ไม่ได้รับ	-	-
ไม่แน่ใจ	3	4.76

ผู้ป่วย/ญาติ ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 92.06 ทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ 96.83 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา/การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้าน ร้อยละ 95.24

ตารางที่ 12 การกลับมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า (ถ้ามี) ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	61	96.83
ไม่กลับมา	-	-
ไม่แน่ใจ	2	3.17

ผู้ป่วย/ญาติ แผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ 96.83 คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 13 การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อให้บุคคลอื่น

ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	61	96.83
ไม่แนะนำ	-	-
ไม่แน่ใจ	2	3.17

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการคิดว่าจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ร้อยละ 96.83

ตารางที่ 14 การเดินทางมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตุ้	3	4.76
แท็กซี่	7	11.11
ขับรถมาเอง	42	66.67
อื่นๆ	11	17.46

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการ ส่วนใหญ่เดินทางมารับบริการโดยขับรถมาเอง ร้อยละ 66.67 รองลงมาใช้บริการรถแท็กซี่ ร้อยละ 11.11 และรถเมล์/รถแดง/รถตุ้ ร้อยละ 4.76

ความคิดเห็น สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ตารางที่ 15 สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ความคิดเห็น	จำนวน
เพิ่มที่จอดรถ	71
ลดระยะเวลารอตรวจนาน	33
ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด	24
ลดการรอคิวการเงินนาน	10
เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์/บอกทาง	3

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย 5 อันดับแรกมีดังนี้ 1) เพิ่มที่จอดรถ 2) ลดระยะเวลารอตรวจนาน 3) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 4) ลดการรอคิวการเงินนาน 5) เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกทาง

จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 16 บริการที่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

เหตุผล	จำนวน
แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี/พูดจาดี/มีแพทย์หลายสาขา	36
พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	31
อุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี	52

ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นบริการที่ประทับใจสูงสุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม อุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี

จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

ตารางที่ 17 บริการที่ไม่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

บริการที่ไม่ประทับใจ	จำนวน
ที่จอดรถไกล ที่จอดไม่พอ และต้องเสียเงินค่าจอด	71
ที่นั่งรอแพทย์รื้อยาไม่เพียงพอ	53
รถเข็นไม่เพียงพอ	16
ห้องน้ำไม่พอ ไม่สะอาด	10
ระยะเวลาในการรอตรวจ รอยานาน	4
ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	7

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ 1) ที่จอดรถไกล ที่จอดไม่พอ และต้องเสียเงินค่าจอด 2) ที่นั่งรอแพทย์รื้อยาไม่เพียงพอ 3) รถเข็นไม่เพียงพอ 4) ห้องน้ำไม่พอ ไม่สะอาด และ 5) ระยะเวลาในการรอตรวจ รอยานาน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ครั้งที่ 1/2564

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านสูงที่สุด

คำถาม

1. ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ.....
2. วันที่มารับบริการ.....
3. ผู้ให้ข้อมูล ผู้ป่วย ญาติ ระบุ..... อื่นๆ ระบุ.....
4. อาการเจ็บป่วยที่ผู้ป่วยมารับบริการในครั้งนี.....
5. เพศ (ผู้ป่วย) ชาย หญิง
6. อายุปัจจุบันของผู้ป่วย..... ปี
7. ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย คือ
 กรุงเทพฯ ปทุมธานี สระบุรี อุดรธานี นนทบุรี นครนายก อื่นๆ ระบุ.....
8. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปี
 ครั้งแรก 2-3 ครั้ง 3-5 ครั้ง 5-10 ครั้ง สูงกว่า 10 ครั้ง
9. จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล
 ปีแรก 2-3 ปี 3-5 ปี 5-10 ปี สูงกว่า 10 ปี
10. การศึกษาของผู้ป่วย
 ต่ำกว่ามัธยมต้น มัธยมปลาย อนุปริญญา/ปวช /ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ ระบุ.....
11. ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ พุทธ คริสต์ อิสลาม อื่นๆ ระบุ.....
12. สถานภาพสมรสของผู้ป่วย โสด คู่ หม้าย หย่า แยกกันอยู่
13. สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย
 นักศึกษาของ มธ. ข้าราชการ มธ. เจ้าหน้าที่ มธ. ประชาชนทั่วไป
14. อาชีพของผู้ป่วย
 นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย เกษตรกร รับจ้าง
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน อื่นๆ ระบุ.....
15. สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้
 ชำระเงินเอง เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง
 สิทธิบัตรทอง 30 บาท สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต
 สิทธิประกันสังคม ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย)
 สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน อื่นๆ (ระบุ)
16. ปัจจุบันท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท

ความเห็นของผู้ป่วยหรือญาติ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่	คะแนนความพึงพอใจ								เกินความ	ไม่ได้ใช้
	พอใจ	←	น้อย						สูง	→	
	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1	
17. การให้บริการของแพทย์											
18. การให้บริการของพยาบาล											
19. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด											
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์											
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/เภสัชกร											
22. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายเงิน											
23. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เปล											
24. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องกายภาพบำบัด											
25. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ											
26. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)											
27. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์											
28. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ											
29. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ											
30. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวชระเบียนและสถิติ)											
31. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด											
32. ระยะเวลาการรอรับยา											
33. ระยะเวลาการรอชำระเงิน											
34. ระยะเวลาการรอทำกายภาพบำบัด											
35. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ											
36. โรงอาหารเพียงพอ											
37. คุณภาพ/รสชาติอาหารในโรงอาหาร											
38. ความสะอาดของอาหารในโรงอาหาร											

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่ พอใจ	คะแนนความพึงพอใจ								เกินความ คาดหมาย	ไม่ได้ใช้ บริการ
		←	น้อย								
	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1	
39. ห้องน้ำเพียงพอ											
40. ห้องน้ำสะอาด											
41. ที่จอดรถเพียงพอ											
42. ความพึงพอใจของการรับบริการใน ภาพรวม											

การรับทราบข้อมูลในการมารับการรักษาในครั้งนี้

คำถาม	เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว		
43. ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร	<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ	<input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างรอผล
44. ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่	<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ
45. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแล สุขภาพที่บ้านหรือไม่	<input type="checkbox"/> ได้รับ	<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับ	<input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ

การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

คำถาม	คำตอบ	เหตุผล
46. ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า ท่านคิดว่า จะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	<input type="checkbox"/> กลับมา <input type="checkbox"/> ไม่กลับมา <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ	
47. ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมา ใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	<input type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ไม่แนะนำ <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ	
48. ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดย วิธีใด	<input type="checkbox"/> รถเมล์/รถแดง/รถตู้ <input type="checkbox"/> แท็กซี่ <input type="checkbox"/> ขับรถมาเอง <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	

จุดเด่นและจุดอ่อนของโรงพยาบาล

คำถาม	คำตอบ
49. สิ่งใดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเฉลิมพระเกียรติควรจัดหา เพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย	
50. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ	
51. จุดด้อยที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนา ให้ดีขึ้น	

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ผู้เก็บข้อมูล.....

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD) ครั้งที่ 1/2564

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านสูงที่สุด

คำถาม
1. ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ.....
2. วันที่มารับบริการ.....
3. ผู้ให้ข้อมูล <input type="checkbox"/> ผู้ป่วย <input type="checkbox"/> ญาติ ระบุ..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
4. อาการเจ็บป่วยที่ผู้ป่วยมารับบริการในครั้งนี้.....
5. เพศ (ผู้ป่วย) <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
6. อายุปัจจุบันของผู้ป่วย..... ปี
7. ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย คือ <input type="checkbox"/> กรุงเทพฯ <input type="checkbox"/> ปทุมธานี <input type="checkbox"/> สระบุรี <input type="checkbox"/> ออยุธยา <input type="checkbox"/> นนทบุรี <input type="checkbox"/> นครนายก <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
8. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปีนี้ <input type="checkbox"/> ครั้งแรก <input type="checkbox"/> 2-3 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-5 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5-10 ครั้ง <input type="checkbox"/> สูงกว่า 10 ครั้ง
9. จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล <input type="checkbox"/> ปีแรก <input type="checkbox"/> 2-3 ปี <input type="checkbox"/> 3-5 ปี <input type="checkbox"/> 5-10 ปี <input type="checkbox"/> สูงกว่า 10 ปี
10. การศึกษาของผู้ป่วย <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมต้น <input type="checkbox"/> มัธยมปลาย <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวช /ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
11. ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ <input type="checkbox"/> พุทธ <input type="checkbox"/> คริสต์ <input type="checkbox"/> อิสลาม <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
12. สถานภาพสมรสของผู้ป่วย <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> คู่ <input type="checkbox"/> หม้าย <input type="checkbox"/> หย่า <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่
13. สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย <input type="checkbox"/> นักศึกษาของ มธ. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ มธ. <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ มธ. <input type="checkbox"/> ประชาชนทั่วไป
14. อาชีพของผู้ป่วย <input type="checkbox"/> นักเรียน <input type="checkbox"/> นักศึกษา <input type="checkbox"/> ค้าขาย <input type="checkbox"/> เกษตรกร <input type="checkbox"/> รับจ้าง <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
15. สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้ <input type="checkbox"/> ชำระเงินเอง <input type="checkbox"/> เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง <input type="checkbox"/> สิทธิบัตรทอง 30 บาท <input type="checkbox"/> สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต <input type="checkbox"/> สิทธิประกันสังคม <input type="checkbox"/> ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย) <input type="checkbox"/> สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)
16. ปัจจุบันท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท

ความเห็นของผู้ป่วยหรือญาติ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่ พอใจ	คะแนนความพึงพอใจ								เกินความ คาดหมาย	ไม่ได้ใช้ บริการ
		←	น้อย								
	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1	
17. การให้บริการของแพทย์											
18. การให้บริการของพยาบาล											
19. การให้บริการของเภสัชกร											
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด											
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงครัว											
22. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ต่างๆที่จัดเตรียมไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ เสื้อผ้า เติงนอน ตู้ข้างเตียง											
23. ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพัก มีความ สะอาดและสะดวกในการใช้งาน											
24. รสชาติของอาหารที่ทางโรงพยาบาล จัดให้											
25. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้ป่วยมี ความเหมาะสม											
26. ความพึงพอใจของการรับบริการใน ภาพรวม											
27. เมื่อเทียบกับการมารับบริการครั้ง ก่อนท่านพอใจกับการมารับบริการครั้งนี้ ในระดับใด											

การรับทราบข้อมูลในการมารับการรักษาในครั้งนี้

คำถาม	เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว		
28. ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร	<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ	<input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างรอ ผล
29. ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่	<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ
30. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแล สุขภาพที่บ้านหรือไม่	<input type="checkbox"/> ได้รับ	<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับ	<input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ

การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

คำถาม	คำตอบ	เหตุผล
31. ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า (ถ้ามี) ท่านคิดว่า จะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	<input type="checkbox"/> กลับมา <input type="checkbox"/> ไม่กลับมา <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ	
32. ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้ บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม พระเกียรติ หรือไม่	<input type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ไม่แนะนำ <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ	
33. ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธี ไດ	<input type="checkbox"/> รถเมล์/รถแดง/รถตู้ <input type="checkbox"/> แท็กซี่ <input type="checkbox"/> ขับรถมาเอง <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	

จุดเด่นและจุดอ่อนของโรงพยาบาล

คำถาม	คำตอบ
34. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ	
35. จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม พระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น	

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ผู้เก็บข้อมูล.....