



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
รอบที่ 1 ปีงบประมาณ 2563  
(สิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2563)

รศ.ดร. สิริมา มงคลสัมฤทธิ์  
คณะสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต



## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้ ประกอบด้วยผลจากการสำรวจจากแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 22 แผนก และ แผนกผู้ป่วยใน จำนวน 26 แผนก ผลการสำรวจแสดงรายละเอียดต่างๆ ภายในเล่มรายงานนี้

ผู้ทำการศึกษาคาดหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ดิฉันยินดีน้อมรับคำติชมทุกประการ

สิริมา มงคลสัมฤทธิ์

14 ตุลาคม 2563

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ที่มารับบริการตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2563 จากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 872 ราย และแผนกผู้ป่วยใน จำนวน 388 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accident sampling) ผลการสำรวจมีประเด็นโดยสรุปดังนี้

### 1. ข้อมูลผู้ที่มารับบริการ

#### แผนกผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 49.46 และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 50.54 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.38 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 32.15 เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ 50.15 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 21.87 และ 10.74 ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ 26.11 มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ 2-3 ครั้งขึ้นไป เป็นผู้รับบริการครั้งแรกร้อยละ 19.9 มารับบริการนานกว่า 10 ปี พบร้อยละ 21.28 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 19.9 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.17 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น พบประมาณร้อยละ 27.78 ผู้รับบริการร้อยละ 88.47 เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 36.55 รองลงมาใช้สิทธิชำระเงินค่าใช้บริการเองร้อยละ 29.46 และสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 14.09 ตามลำดับ

#### แผนกผู้ป่วยใน

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.33 และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 63.67 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ 55.33 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 39.67 ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดร้อยละ 49.33 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ 14.33 ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ 43.00 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 51.67 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 94.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ 35.67 รองลงมาเบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 31.00 และชำระเงินเองร้อยละ 15.33 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
4. ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ประทับใจมากที่สุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่ง/ใจดี รักษาดี สิ่งแวดล้อมดี/กว้าง/สะอาด บริการใ ภาพรวมดี พยาบาลใจดี
5. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ 1) ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ 2) ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์ นาน 3) ห้องน้ำไม่พอ 4) รอยานาน และ 5) ที่นั่งไม่เพียงพอ
6. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหา เพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย 5 อันดับแรกมีดังนี้ 1) ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ 2) เพิ่มที่นั่งรอ แพทย์/รอยา 3) รอตรายนาน ขอเพิ่มแพทย์/พยาบาล 4) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 5) เพิ่มรถเข็น

## 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.2563

## โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

### หอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยนอก

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยนอกที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน 22 แผนก มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 872 ราย

### ตารางที่ 1 ข้อมูลแผนกผู้ป่วยนอกที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม 2	81	9.29
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม 1	79	9.06
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรมกระดูกและข้อ	75	8.60
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม	71	8.14
งานการพยาบาลตรวจโรคเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว	69	7.91
งานการพยาบาลตรวจโรคกุมารเวชกรรม	68	7.80
งานการพยาบาลตรวจโรคสูติ - นรีเวชกรรม	59	6.77
งานการพยาบาลตรวจโรค หู คอ จมูก	45	5.16
งานผู้ป่วยนอกเวลา (ใกล้กับ ER)	41	4.70
งานการพยาบาลตรวจโรค จักษุ	40	4.59
ทันตกรรม	36	4.13
งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	32	3.67
แผนกคัดกรอง	28	3.21
งานการพยาบาลตรวจโรคสูติ - นรีเวชกรรม (VIP)	25	2.87
หน่วยการพยาบาลระยะสั้น	23	2.64
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม 1 (VIP)	20	2.29
งานการพยาบาลตรวจโรคกุมารเวชกรรม (VIP)	19	2.18
งานการพยาบาลเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว (VIP)	18	2.06
งานการพยาบาลผู้ป่วยโรคไตและไตเทียม	16	1.83
งานการพยาบาลผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือด	13	1.49
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม (VIP)	9	1.03
หน่วยตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์	5	0.57

## ข้อมูลผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 50.11 และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 49.89 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.73 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 28.69 เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ 51.61 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 17.55 และ 9.40 ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ 25.34 มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ 2-3 ครั้งขึ้นไป เป็นผู้รับบริการครั้งแรกร้อยละ 21.67 มารับบริการนานกว่า 10 ปี พบร้อยละ 25.46 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 39.79 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.57 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น พบประมาณร้อยละ 22.13 ผู้รับบริการร้อยละ 83.94 เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 36.81 รองลงมาใช้สิทธิชำระเงินค่าใช้บริการเองร้อยละ 29.93 และสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 15.14 ตามลำดับ

## ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ผู้ให้ข้อมูล</b>		
ผู้ป่วย	435	49.89
ญาติ	437	50.11
<b>เพศ(ผู้ป่วย)</b>		
ชาย	325	37.27
หญิง	547	62.73
<b>อายุปัจจุบันของผู้ป่วย</b>		
≤ 20 ปี	161	18.55
21 – 30 ปี	143	16.47
31 – 40 ปี	83	9.56
41 – 50 ปี	102	11.75
51 – 60 ปี	130	14.98
มากกว่า 60 ปี	249	28.69
<b>ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย</b>		
กรุงเทพ	82	9.40
ปทุมธานี	450	51.61



ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สระบุรี	29	3.33
อยุธยา	153	17.55
นนทบุรี	28	3.21
นครนายก	1	0.11
อื่นๆ ระบุ.....	129	14.79
<b>จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ</b>		
ครั้งแรก	189	21.67
2 - 3 ครั้ง	221	25.34
3 - 5 ครั้ง	138	15.83
5 - 10 ครั้ง	102	11.7
มากกว่า 10 ครั้ง	222	25.46
<b>จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล</b>		
ปีแรก	347	39.79
2 - 3 ปี	187	21.44
4 - 5 ปี	129	14.79
6 - 10 ปี	112	12.84
มากกว่า 10 ปี	97	11.12
<b>การศึกษาของผู้ป่วย</b>		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	193	22.13
มัธยมตอนปลาย	153	17.55
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	112	12.84
ปริญญาตรี	284	32.57
สูงกว่าปริญญาตรี	58	6.65
อื่นๆ	72	8.26
<b>ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ</b>		
พุทธ	829	95.07
คริสต์	8	0.92
อิสลาม	23	2.64
<b>สถานภาพสมรสของผู้ป่วย</b>		
โสด	342	39.22
คู่	447	51.26

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
หม้าย	47	5.39
หย่า	23	2.64
แยกกันอยู่	13	1.49
<b>สถานภาพผู้ป่วย</b>		
นักศึกษาของ มธ.	74	8.49
ข้าราชการ มธ.	45	5.16
เจ้าหน้าที่ มธ.	21	2.41
ประชาชนทั่วไป	732	83.94
<b>อาชีพผู้ป่วย</b>		
นักเรียน	66	7.57
นักศึกษา	87	9.98
ค้าขาย	97	11.12
เกษตรกร	61	7.00
รับจ้าง	106	12.16
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	165	18.92
ลูกจ้างหน่วยงานราชการ	59	6.77
อื่นๆ	231	26.49
<b>สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้</b>		
ชำระเงินเอง	261	29.93
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/ เบิกจ่ายตรง	321	36.81
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	132	15.14
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	50	5.73
สิทธิประกันสังคม	56	6.42
ประกันสุขภาพ(บริษัทประกัน", " กองทุนทดแทน", "พรบ ผู้ประสบภัย)	13	1.49
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	11	1.26
อื่นๆ (ระบุ) .....	28	3.21

## 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 มีอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย  $7.36 \pm 1.49$ )

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	855	9(1.1)	3(0.4)	4(0.5)	10(1.2)	31(3.6)	74(8.7)	177(20.7)	172(20.1)	320(37.4)	55(6.4)	7.78(1.33)	สูง
18. การให้บริการของพยาบาล	865	4(0.5)	4(0.5)	7(0.8)	13(1.5)	63(7.2)	99(11.6)	187(21.6)	217(25.1)	244(28.2)	27(3.2)	7.47±1.42	ปานกลาง
19. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด	651	2(0.3)	1(0.2)	8(1.2)	11(1.7)	50(7.7)	68(10.5)	148(22.7)	153(23.5)	197(30.3)	13(2.0)	7.48±1.44	ปานกลาง
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์	590	2(0.3)	0	6(1.0)	9(1.5)	39(6.6)	76(12.9)	129(21.9)	154(26.1)	161(27.3)	14(2.4)	7.47±1.37	ปานกลาง
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/เภสัชกร	769	4(0.5)	2(0.3)	6(0.8)	16(2.1)	56(7.3)	88(11.4)	190(24.7)	200(26.0)	195(25.4)	12(1.6)	7.41±1.39	ปานกลาง
22. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	794	2(0.3)	2(0.3)	6(0.8)	20(2.5)	69(8.7)	99(12.5)	212(26.7)	187(23.6)	184(23.2)	13(1.6)	7.29±1.42	ปานกลาง
23. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เปล	480	3(0.6)	3(0.6)	5(1.0)	16(3.3)	53(11.0)	70(14.6)	112(23.3)	98(20.4)	108(22.5)	12(2.5)	7.12±1.54	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	371	2(0.5)	2(0.5)	7(1.9)	11(2.9)	33(8.9)	61(16.4)	95(25.6)	77(20.8)	74(20.0)	9(2.4)	7.08±1.52	ปานกลาง
25. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ	382	1(0.3)	1(0.3)	4(1.1)	7(1.8)	39(10.2)	64(16.8)	102(26.7)	73(19.1)	82(21.5)	9(2.4)	7.14±1.43	ปานกลาง
26. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)	489	3(0.6)	4(0.8)	1(0.2)	16(3.3)	49(10.0)	69(14.1)	115(23.5)	103(21.1)	117(23.9)	12(2.5)	7.21±1.51	ปานกลาง
27. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์	761	3(0.4)	2(0.3)	7(0.9)	16(2.1)	66(8.7)	87(11.4)	170(22.3)	166(21.8)	229(30.1)	15(1.9)	7.43±1.47	ปานกลาง
28. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ	835	6(0.7)	11(1.3)	16(1.9)	59(7.1)	96(11.5)	124(14.9)	194(23.2)	177(21.2)	141(16.9)	11(1.3)	6.81±1.67	ปานกลาง
29. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ	855	10(1.2)	18(2.1)	35(4.1)	72(8.4)	113(13.2)	148(17.3)	212(24.8)	127(14.9)	111(12.9)	9(1.1)	6.43±1.75	ปานกลาง
30. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวชระเบียนและสถิติ)	786	1(0.1)	7(0.9)	19(2.4)	38(4.8)	99(12.6)	145(18.5)	193(24.6)	146(18.6)	127(16.6)	11(1.4)	6.78±1.60	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
			← น้อย → สูง →										
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
31. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด	641	1(0.2)	7(1.1)	5(0.8)	29(4.5)	66(10.3)	106(16.5)	149(23.2)	121(18.9)	141(22.0)	16(2.5)	7.04±1.59	ปานกลาง
32. ระยะเวลาการรอรับยา	771	5(0.7)	16(2.1)	22(2.9)	66(8.6)	107(13.9)	148(19.2)	168(21.8)	129(16.7)	103(13.4)	7(0.9)	6.48±1.73	ปานกลาง
33. ระยะเวลาการรอชำระเงิน	750	4(0.5)	10(1.3)	19(2.5)	53(7.1)	98(13.1)	123(16.4)	180(24.0)	136(18.1)	121(16.1)	6(0.8)	6.69±1.68	ปานกลาง
34. ระยะเวลาการรอทำกายภาพบำบัด	396	1(0.3)	4(1.0)	7(1.8)	20(5.1)	47(11.9)	75(18.9)	83(20.9)	75(18.9)	75(18.5)	9(2.3)	6.87±1.63	ปานกลาง
35. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ	830	12(1.5)	22(2.7)	53(6.4)	57(6.9)	109(13.1)	125(15.1)	171(20.6)	129(15.5)	144(17.4)	8(0.9)	6.48±1.91	ปานกลาง
36. โรงอาหารเพียงพอ	725	4(0.6)	4(0.6)	13(1.8)	22(3.0)	78(10.8)	132(18.2)	171(23.6)	155(21.4)	138(19.0)	8(1.1)	7.01±1.53	ปานกลาง
37. คุณภาพ/รสชาติอาหารในโรงอาหาร	716	4(0.6)	5(0.7)	8(1.1)	18(2.5)	88(12.3)	118(16.5)	199(27.8)	168(23.5)	102(14.3)	6(0.8)	6.95±1.44	ปานกลาง
38. ความสะอาดของอาหารในโรงอาหาร	727	4(0.6)	4(0.6)	5(0.7)	14(1.9)	79(10.9)	119(16.4)	195(26.8)	172(23.7)	125(17.2)	10(1.4)	7.09±1.41	ปานกลาง
38. ห้องน้ำเพียงพอ	822	6(0.7)	9(1.1)	17(2.1)	35(4.3)	96(11.7)	137(16.7)	198(24.1)	169(20.6)	142(17.3)	13(1.6)	6.88±1.60	ปานกลาง
39. ห้องน้ำสะอาด	817	5(0.6)	9(1.1)	16(1.9)	30(3.7)	83(10.2)	134(16.4)	196(23.9)	175(21.4)	157(19.2)	12(1.5)	6.99±1.68	ปานกลาง
40. ที่จอดรถเพียงพอ	801	26(3.3)	51(6.4)	65(8.1)	90(11.2)	123(15.4)	119(14.9)	132(16.5)	103(12.9)	84(10.5)	8(1.0)	5.74±2.21	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับความ พอใจ
			<small>น้อย ←</small>  <small>สูง</small>										
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
41. ความพึงพอใจของ การรับบริการในภาพรวม	861	5(0.6)	1(0.1)	4(0.5)	25(2.9)	59(6.9)	118(13.7)	211(24.5)	231(26.8)	182(21.1)	25(2.9)	7.36±1.49	ปานกลาง

#### ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

การรับทราบข้อมูลของผู้ป่วย/ญาติที่ไม่ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 10.32 ทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ 77.87 อยู่ระหว่างรอผล ร้อยละ 11.81 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การรับทราบข้อมูลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

การรับทราบข้อมูลในการมารับการตรวจรักษาในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
<b>ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร</b>		
ทราบ	679	77.87
ไม่ทราบ	90	10.32
อยู่ระหว่างรอผล	103	11.81
<b>ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด ) หรือไม่</b>		
ทราบ	680	77.98
ไม่ทราบ	122	13.99
ไม่แน่ใจ	70	8.03
<b>ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่</b>		
ได้รับ	701	80.39
ไม่ได้รับ	86	9.86
ไม่แน่ใจ	85	9.75

ตารางที่ 5 การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	783	89.79
ไม่กลับมา	26	2.98
ไม่แน่ใจ	63	7.22

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 89.79 คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอีก



ตารางที่ 6 การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อบุคคลอื่น

ท่านแนะนำต่อบุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	761	87.27
ไม่แนะนำ	27	3.10
ไม่แน่ใจ	84	9.63

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 87.27 จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 7 การเดินทางมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตู้	89	10.21
แท็กซี่	97	11.12
ขับรถมาเอง	636	72.94
อื่นๆ	50	5.73

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 72.94 ขับรถมาเอง รองลงมาใช้บริการใช้บริการรถเมล์/รถแดง/รถตู้ ร้อยละ 10.21 และรถแท็กซี่ ร้อยละ 11.12 ตามลำดับ

## ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยใน รอบที่ 1 พ.ศ.2563

### โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

#### ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยใน

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยในที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน 26 แผนก จากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 388 ราย

#### ตารางที่ 8 ข้อมูลแผนกผู้ป่วยในที่ทำกรสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

หอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติกรรมสามัญ	50	12.89
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชายสามัญ	32	8.25
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรม รท 1	30	7.73
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงสามัญ	28	7.22
งานการพยาบาลผู้ป่วย ตา หู คอ จมูก	25	6.44
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 1	25	6.44
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมชายสามัญ	21	5.41
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงสามัญ	21	5.41
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ	20	5.15
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 2	19	4.90
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมพิเศษ	16	4.12
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตโรคหัวใจ	15	3.87
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมสามัญ	14	3.61
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมชายพิเศษ	9	2.32
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม	7	1.80
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรม	7	1.80
งานการพยาบาลผู้ป่วยนรีเวชกรรม รท 1	6	1.55
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษยูงทอง 1	6	1.55
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมพิเศษ	6	1.55
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงพิเศษ	5	1.29
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษยูงทอง 2	5	1.29
งานการพยาบาลผู้ป่วยทารกแรกเกิดถึงวิกฤต	5	1.29

หอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตกุมารเวชกรรม	5	1.29
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชายพิเศษ	4	1.03
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงพิเศษ	4	1.03
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตหัวใจและทรวงอก	3	0.77

### ข้อมูลผู้รับบริการ

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 40.21 และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 59.79 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ 52.06 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 35.70 ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดร้อยละ 55.15 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ 14.95 ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ 43.04 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 61.08 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 44.85 ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 96.91 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ 35.31 รองลงมาเบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 30.15 และชำระเงินเองร้อยละ 15.46 ตามลำดับ

### ตารางที่ 9 ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ผู้ให้ข้อมูล</b>		
ผู้ป่วย	156	40.21
ญาติ	232	59.79
<b>เพศ (ผู้ป่วย)</b>		
ชาย	186	47.94
หญิง	202	52.06
<b>อายุปัจจุบันของผู้ป่วย</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	47	12.34
21 – 30 ปี	63	16.54
31 – 40 ปี	38	9.97
41 – 50 ปี	38	9.97
51 – 60 ปี	59	15.49

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่า 60 ปี	136	35.70
<b>ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย</b>		
กรุงเทพ	27	6.96
ปทุมธานี	214	55.15
สระบุรี	8	2.06
อยุธยา	58	14.95
นนทบุรี	8	2.06
นครนายก	9	2.32
อื่นๆ ระบุ.....	64	16.49
<b>จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ</b>		
ครั้งแรก	167	43.04
2 - 3 ครั้ง	72	18.56
3 - 5 ครั้ง	50	12.89
5 - 10 ครั้ง	34	8.76
สูงกว่า 10 ครั้ง	65	16.75
<b>จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล</b>		
ปีแรก	237	61.08
2 - 3 ปี	53	13.66
3 - 5 ปี	28	7.22
5 - 10 ปี	35	9.02
สูงกว่า 10 ปี	35	9.02
<b>การศึกษาของผู้ป่วย</b>		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	174	44.85
มัธยมตอนปลาย	61	15.72
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	35	9.02
ปริญญาตรี	66	17.01
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.06
อื่นๆ	44	11.34
<b>ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ</b>		
พุทธ	370	95.36
คริสต์	2	0.52

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อิสลาม	13	3.35
อื่นๆ	3	0.77
<b>สถานภาพสมรสของผู้ป่วย</b>		
โสด	100	25.77
คู่	232	59.79
หม้าย	39	10.05
หย่า	8	2.06
แยกกันอยู่	9	2.32
<b>สถานภาพผู้ป่วย</b>		
นักศึกษาของ มธ.	1	0.26
ข้าราชการ มธ.	7	1.80
เจ้าหน้าที่ มธ.	4	1.03
ประชาชนทั่วไป	376	96.91
<b>อาชีพผู้ป่วย</b>		
นักเรียน	16	4.12
นักศึกษา	7	1.80
ค้าขาย	44	11.34
เกษตรกร	21	5.41
รับจ้าง	88	22.68
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	12.63
ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน	27	6.96
อื่นๆ	136	35.05
<b>สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้</b>		
ชำระเงินเอง	60	15.46
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง	117	30.15
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	137	35.31
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	45	11.60
สิทธิประกันสังคม	13	3.35
ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน,"กองทุนทดแทน","พรบ ผู้ประสบภัย)	7	1.80
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	9	2.32

### 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 ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการแผนกผู้ป่วยใน  
ภาพรวม มีอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย  $8.24 \pm 1.05$ ) 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	388	0	0	0	0	2(0.5)	16(4.1)	39(10.1)	64(16.5)	212(54.6)	55(14.2)	8.41±0.92	สูง
18. การให้บริการของพยาบาล	388	0	0	0	2(0.5)	7(1.8)	13(3.4)	42(10.8)	76(19.6)	198(51.0)	50(12.9)	8.30±1.03	สูง
19. การให้บริการของเภสัชกร	320	0	0	0	1(0.3)	7(2.3)	15(4.7)	55(17.2)	73(22.8)	153(47.8)	16(5.0)	8.14±1.06	สูง
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด	383	2(0.5)	0	2(0.5)	2(0.5)	7(1.8)	24(6.3)	64(16.7)	75(19.6)	168(44.9)	39(10.2)	8.05±1.17	สูง
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงครัว	326	0	1(0.3)	0	0	11(3.4)	23(7.1)	52(15.9)	91(27.9)	134(41.1)	14(4.3)	7.99±1.15	สูง
22. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ต่างๆที่จัดเตรียมไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ เสื่อผ้า เตียงนอน ตู้ข้างเตียง	388	0	0	2(0.5)	0	1(0.3)	12(3.1)	53(13.7)	79(20.4)	198(51.0)	43(11.1)	8.31±0.97	สูง
23. ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพัก มีความ สะอาดและสะดวกในการใช้งาน	377	0	1(0.3)	0	3(0.8)	12(3.2)	22(5.8)	42(11.1)	83(22.0)	177(47.0)	37(9.8)	8.11±1.21	สูง
24. รสชาติของอาหารที่ทาง โรงพยาบาลจัดให้	367	3(0.8)	3(0.8)	3(0.8)	7(1.9)	23(6.3)	30(8.2)	66(17.9)	94(25.6)	117(31.9)	21(5.7)	7.59±1.48	ปาน กลาง
25. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้ป่วยมี ความเหมาะสม	379	0	0	4(1.1)	3(0.8)	12(3.2)	22(5.8)	54(14.3)	81(21.4)	169(44.6)	34(8.9)	8.01±1.28	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	387	0	0	1(0.3)	1(0.3)	4(1.0)	20(5.2)	45(11.6)	77(19.9)	186(48.1)	53(13.7)	8.24±1.05	สูง
27. เมื่อเทียบกับการมารับบริการครั้งก่อนท่านพอใจกับการมารับบริการครั้งนี้ในระดับใด	324	1(0.3)	0	2(0.6)	2(0.6)	5(1.5)	16(4.9)	46(14.2)	61(18.8)	149(45.9)	42(12.9)	8.14±1.17	สูง



ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

ตารางที่ 11 การรับทราบข้อมูลในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

การรับทราบข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร</b>		
ทราบ	356	91.75
ไม่ทราบ	7	1.80
อยู่ระหว่างรอผล	25	6.44
<b>ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด ) หรือไม่</b>		
ทราบ	342	88.14
ไม่ทราบ	25	6.44
ไม่แน่ใจ	21	5.41
<b>ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่</b>		
ได้รับ	320	82.47
ไม่ได้รับ	27	6.96
ไม่แน่ใจ	41	10.57

ผู้ป่วย/ญาติที่ไม่ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 1.80 ไม่ทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ 6.44 ไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา/การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้าน ร้อยละ 6.96

ตารางที่ 12 การกลับมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า (ถ้ามี) ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	352	90.72
ไม่กลับมา	8	2.06
ไม่แน่ใจ	28	7.22

ผู้ป่วย/ญาติ แผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ 2.06 คิดว่าจะไม่กลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 13 การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อให้บุคคลอื่น

ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	357	92.01
ไม่แนะนำ	4	1.03
ไม่แน่ใจ	27	6.96

ผู้ป่วย/ญาติที่มาใช้บริการคิดว่าจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ร้อยละ 92.01 และร้อยละ 1.03 ไม่แนะนำ

ตารางที่ 14 การเดินทางมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตุ้	33	8.51
แท็กซี่	50	12.89
ขับรถมาเอง	257	66.24
อื่นๆ	48	12.37

ผู้ป่วย/ญาติที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เดินทางมารับบริการโดยขับรถมาเอง ร้อยละ 66.24 รองลงมาใช้บริการรถแท็กซี่ ร้อยละ 12.89 และรถเมล์/รถแดง/รถตุ้ ร้อยละ 8.51

## ความคิดเห็น สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

### ตารางที่ 15 สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ความคิดเห็น	จำนวน
ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ	198
เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอยา	45
ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด	42
รถตรวจนาน/ขอเพิ่มแพทย์ พยาบาล	20
เพิ่มรถเข็น	14
ที่จอดรถแพง/จอดฟรี	20
สัญญาณ Wifi	2

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย 5 อันดับแรกมีดังนี้ 1) ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ 2) เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอยา 3) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 4) รถตรวจนาน ขอเพิ่มแพทย์/พยาบาล 5) เพิ่มรถเข็น

## จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

### ตารางที่ 16 บริการที่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

เหตุผล	จำนวน
แพทย์เก่งมีความชำนาญ/ใจดี/พูดจาดี/มีแพทย์หลายสาขา	132
พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	94
อุปกรณ์ทันสมัย	11
บริการในภาพรวมดี	155

ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นบริการที่ประทับใจสูงสุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่งมีความชำนาญ/ใจดี พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม อุปกรณ์ทันสมัย

## จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

### ตารางที่ 17 บริการที่ไม่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

บริการที่ไม่ประทับใจ	จำนวน
ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ	211
ห้องน้ำไม่พอ	53
ที่นั่งไม่เพียงพอ	45
ระยะเวลาในการรอตรวจ รอยานาน	22
รถเข็นไม่เพียงพอ	14
ห้องพักรักษาผู้ป่วยในราคาแพง	3
รสชาติอาหารผู้ป่วยในไม่อร่อย	3
พยาบาลดู พยาบาลพูดจาไม่ดี	2

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ 1) ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ 2) ห้องน้ำไม่พอ 3) ที่นั่งไม่เพียงพอ 4) ระยะเวลาการรอตรวจ รอยานาน และ 5) รถเข็นไม่เพียงพอ

# ภาคผนวก

## แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ครั้งที่ 1/2563

## 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. การให้บริการของเจ้าหน้าที่แปล											
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	
	-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 1/2563

## 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. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปี <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	
	-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.....