รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
รอบที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(มีนาคม-เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒)

ผศ.ดร. สิริมา มงคลสัมฤทธิ์
คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้ประกอบด้วยผลจากการสำรวจจากแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน ๒๒ แผนก และ แผนกผู้ป่วยใน จำนวน ๒๘ แผนก ผลการสำรวจแสดงรายละเอียดต่างๆ ภายในเล่มรายงาน

ผู้ทำการศึกษาคาดหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ดิฉันยินดีน้อมรับคำติชมทุกประการ

สิริมา มงคลสัมฤทธิ์
๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รอบที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ที่มารับบริการตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึง เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน ๑,๐๑๕ ราย และแผนกผู้ป่วยใน จำนวน ๓๐๐ ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accident sampling) ผลการสำรวจมีประเด็นโดยสรุปดังนี้

๑. ข้อมูลผู้ที่มารับบริการ

<u>แผนกผู้ป่วยนอก</u>

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ ๔๙.๔๖ และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ ๕๐.๕๔ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๑.๓๘ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ ๓๒.๑๕ เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ ๕๐.๑๕ รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๒๑.๘๗ และ ๑๐.๗๔ ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ ๒๖.๑๑ มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ๒-๓ ครั้งขึ้นไป เป็นผู้รับบริการครั้งแรกร้อยละ ๑๙.๙ มารับบริการนานกว่า ๑๐ ปี พบร้อยละ ๒๑.๒๘ และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ ๑๙.๙ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๕.๑๗ รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น พบประมาณร้อยละ ๒๗.๗๘ ผู้รับบริการร้อยละ ๘๘.๔๗ เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ ๓๖.๕๕ รองลงมาใช้สิทธิชำระเงินค่าใช้บริการเองร้อยละ ๒๙.๔๖ และสิทธิบัตรทอง ร้อยละ ๑๔.๐๙ ตามลำดับ

<u>แผนกผู้ป่วยใน</u>

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ ๓๖.๓๓ และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ ๖๓.๖๗ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ ๕๕.๓๓ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ ๓๙.๖๗ ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๓๓ รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ ๑๔.๓๓ ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ ๔๓.๐๐ และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ ๕๑.๖๗ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๔๐.๐๐ ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๔.๐๐ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ ๓๕.๖๗ รองลงมาเบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ ๓๑.๐๐ และชำระเงินเองร้อยละ ๑๕.๓๓ ตามลำดับ

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

๔. ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ประทับใจมากที่สุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่ง/ใจดี รักษาดี สิ่งแวดล้อมดี/กว้าง/สะอาด บริการในภาพรวมดี พยาบาลใจดี

๕. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ ๑) ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ ๒) ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์นาน ๓) ห้องน้ำไม่พอ ๔) รอยานาน และ ๕) ที่นั่งไม่เพียงพอ

๖. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย ๕ อันดับแรกมีดังนี้ ๑) ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ ๒) เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอยา ๓) รอตรวจนาน ขอเพิ่มแพทย์/พยาบาล ๔) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด ๕) เพิ่มรถเข็น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทสรุปผู้บริหาร	
ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยนอก	๑
ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยใน	๑๐
สรุป	๒๐
ภาคผนวก	๒๒

- แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
- แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน

สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
๑	ข้อมูลแผนกผู้ป่วยนอกที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ	๑
๒	ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	๒
๓	ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	๕
๔	การรับทราบข้อมูลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	๘
๕	การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	๘
๖	การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อบุคคลอื่น	๙
๗	การเดินทางมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	๙
๘	ข้อมูลแผนกผู้ป่วยในที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ	๑๐
๙	ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน	๑๑
๑๐	ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน	๑๔
๑๑	การรับทราบข้อมูลในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน	๑๖
๑๒	การกลับมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน	๑๖
๑๓	การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อให้บุคคลอื่น	๑๗
๑๔	การเดินทางมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน	๑๗
๑๕	สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย	๑๘
๑๖	บริการที่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	๑๘
๑๗	บริการที่ไม่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	๑๙

ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยนอก รอบที่ ๑ พ.ศ.๒๕๖๒
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

หอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยนอก

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยนอกที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน ๒๒ แผนก มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๑๕ ราย

ตารางที่ ๑ ข้อมูลแผนกผู้ป่วยนอกที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลตรวจโรคเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว	๘๕	๘.๓๗
งานการพยาบาลตรวจโรคสูติ – นรีเวชกรรม	๖๐	๕.๙๑
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม	๖๐	๕.๙๑
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม ๑	๗๐	๖.๙
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม ๒	๖๐	๕.๙๑
งานการพยาบาลตรวจโรคกุมารเวชกรรม	๖๐	๕.๙๑
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรมกระดูกและข้อ	๗๐	๖.๙
งานการพยาบาลตรวจโรค จักษุ	๗๐	๖.๙
งานการพยาบาลตรวจโรค หู คอ จมูก	๖๐	๕.๙๑
งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	๓๐	๒.๙๖
งานการพยาบาลผู้ป่วยโรคไตและไตเทียม	๒๐	๑.๙๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือด	๒๐	๑.๙๗
ทันตกรรม	๔๕	๔.๔๓
หน่วยตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์	๕	๐.๔๙
หน่วยการพยาบาลระยะสั้น	๒๐	๑.๙๗
งานการพยาบาลเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว (VIP)	๔๐	๓.๙๔
งานการพยาบาลตรวจโรคสูติ – นรีเวชกรรม (VIP)	๓๐	๒.๙๖
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม (VIP)	๓๐	๒.๙๖
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม ๑ (VIP)	๓๐	๒.๙๖
งานการพยาบาลตรวจโรคกุมารเวชกรรม (VIP)	๓๐	๒.๙๖
งานผู้ป่วยนอกเวลา (ใกล้กับ ER)	๖๐	๕.๙๑

ข้อมูลผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ ๔๙.๔๖ และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ ๕๐.๕๔ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๑.๓๘ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ ๓๒.๑๕ เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ ๕๐.๑๕ รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๒๑.๘๗ และ ๑๐.๗๔ ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ ๒๖.๑๑ มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ๒-๓ ครั้งขึ้นไป เป็นผู้รับบริการครั้งแรกร้อยละ ๑๙.๙ มารับบริการนานกว่า ๑๐ ปี พบร้อยละ ๒๑.๒๘ และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ ๑๙.๙ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๕.๑๗ รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น พบประมาณร้อยละ ๒๗.๗๘ ผู้รับบริการร้อยละ ๘๘.๔๗ เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ ๓๖.๕๕ รองลงมาใช้สิทธิชำระเงินค่าใช้บริการเองร้อยละ ๒๙.๔๖ และสิทธิบัตรทอง ร้อยละ ๑๔.๐๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	๕๑๓	๕๐.๕๔
ญาติ	๕๐๒	๔๙.๔๖
เพศ(ผู้ป่วย)		
ชาย	๓๙๒	๓๘.๖๒
หญิง	๖๒๓	๖๑.๓๘
อายุปัจจุบันของผู้ป่วย		
≤ ๒๐ ปี	๑๙๕	๑๙.๒๙
๒๑ – ๓๐ ปี	๑๒๘	๑๒.๖๖
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๐๓	๑๐.๑๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๐๘	๑๐.๖๘
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๕๒	๑๕.๐๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๒๕	๓๒.๑๕
ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย		
กรุงเทพ	๑๐๙	๑๐.๗๔
ปทุมธานี	๕๐๙	๕๐.๑๕
สระบุรี	๓๑	๓.๐๕
อยุธยา	๒๒๒	๒๑.๘๗
นนทบุรี	๑๘	๑.๗๗
นครนายก	๗	๐.๖๙
อื่นๆ ระบุ.....	๑๑๙	๑๑.๗๒

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	๒๐๒	๑๙.๙
๒ - ๓ ครั้ง	๒๖๕	๒๖.๑๑
๓ - ๕ ครั้ง	๑๗๘	๑๗.๕๔
๕ - ๑๐ ครั้ง	๑๕๔	๑๕.๑๗
มากกว่า ๑๐ ครั้ง	๒๑๖	๒๑.๒๘
จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		
ปีแรก	๒๐๒	๑๙.๙
๒ - ๓ ปี	๒๖๕	๒๖.๑๑
๔ - ๕ ปี	๑๗๘	๑๗.๕๔
๖ - ๑๐ ปี	๑๕๔	๑๕.๑๗
มากกว่า ๑๐ ปี	๒๑๖	๒๑.๒๘
การศึกษาของผู้ป่วย		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๒๘๒	๒๗.๗๘
มัธยมตอนปลาย	๑๕๒	๑๔.๙๘
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	๘๔	๘.๒๘
ปริญญาตรี	๓๕๗	๓๕.๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๗๕	๗.๓๙
อื่นๆ	๖๕	๖.๔๐
ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ		
พุทธ	๙๘๙	๙๗.๔๔
คริสต์	๑๑	๑.๐๘
อิสลาม	๑๕	๑.๔๘
สถานภาพสมรสของผู้ป่วย		
โสด	๓๗๙	๓๗.๓๔
คู่	๕๐๗	๔๙.๙๕
หม้าย	๗๓	๗.๑๙
หย่า	๓๙	๓.๘๔
แยกกันอยู่	๑๗	๑.๖๗
สถานภาพผู้ป่วย		
นักศึกษาของ มธ.	๖๔	๖.๓๑
ข้าราชการ มธ.	๓๖	๓.๕๕
เจ้าหน้าที่ มธ.	๑๗	๑.๖๗
ประชาชนทั่วไป	๘๙๘	๘๘.๔๗

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพผู้ป่วย		
นักเรียน	๑๑๘	๑๑.๖๓
นักศึกษา	๘๗	๘.๕๗
ค้าขาย	๑๑๔	๑๑.๒๓
เกษตรกร	๔๑	๔.๐๔
รับจ้าง	๑๑๓	๑๑.๑๓
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๙๓	๑๙.๐๑
ลูกจ้างหน่วยงานราชการ	๖๓	๖.๒๑
อื่นๆ	๒๘๖	๒๘.๑๘
สิทธิค่ารักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้		
ชำระเงินเอง	๒๙๙	๒๙.๔๖
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง	๓๗๑	๓๖.๕๕
สิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท	๑๔๓	๑๔.๐๙
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	๔๗	๔.๖๓
สิทธิประกันสังคม	๘๕	๘.๓๗
ประกันสุขภาพ(บริษัทประกัน"," กองทุนทดแทน","พรบ ผู้ประสบภัย)	๑๖	๑.๕๘
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	๑๕	๑.๔๘
อื่นๆ (ระบุ)	๓๙	๓.๘๔

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

คะแนนความพึงพอใจ มีค่าอยู่ระหว่าง ๒-๙ คะแนน โดยแปลผลระดับความพึงพอใจดังนี้

๒.๐ - ๔.๗ คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับต่ำ

๔.๘ – ๗.๕ คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับปานกลาง

> ๗.๕ คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับสูง

จากข้อมูลในตารางที่ ๓ พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกในภาพรวม มีอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย ๗.๔๑ ± ๑.๔๔)

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ น้อย ◄ ► สูง								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
		-๑	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	+๑		
๑๗. การให้บริการของแพทย์	๙๙๙	๑(๐.๑)	๗(๐.๗)	๖(๐.๖)	๘(๐.๘)	๔๒(๔.๒)	๗๑(๗.๑)	๒๑๑(๒๑.๑)	๒๑๖(๒๑.๖)	๓๘๐(๓๘.๐)	๕๗(๕.๗)	๗.๘๔(๑.๔๑)	สูง
๑๘. การให้บริการของพยาบาล	๑๐๐๖	๔(๐.๔)	๖(๐.๖)	๗(๐.๗)	๑๕(๑.๕)	๖๘(๖.๘)	๑๑๖(๑๑.๕)	๒๕๕(๒๕.๔)	๒๒๑(๒๑.๙)	๒๘๑(๒๗.๙)	๓๓(๓.๓)	๗.๔๔(๑.๔๒)	ปานกลาง
๑๙. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด	๗๗๑	๑(๐.๑)	๓(๐.๔)	๖(๐.๘)	๘(๑.๐)	๔๖(๖.๐)	๙๖(๑๒.๕)	๑๘๘(๒๔.๔)	๒๐๕(๒๖.๖)	๑๙๐(๒๔.๖)	๒๘(๓.๖)	๗.๔๕(๑.๓๔)	ปานกลาง
๒๐. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์	๖๘๑	๒(๐.๓)	๓(๐.๔)	๑(๐.๒)	๑๒(๑.๘)	๔๕(๖.๖)	๙๘(๑๓.๔)	๑๗๒(๒๕.๓)	๑๗๓(๒๕.๔)	๑๖๑(๒๓.๖)	๑๔(๒.๑)	๗.๓๘(๑.๓๔)	ปานกลาง
๒๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/เภสัชกร	๙๐๘	๔(๐.๔)	๒(๐.๒)	๑๓(๑.๔)	๒๓(๒.๕)	๖๘(๗.๕)	๑๒๑(๑๓.๓)	๒๒๘(๒๕.๑)	๒๒๘(๒๕.๑)	๒๐๐(๒๒.๐)	๒๑(๒.๓)	๗.๒๗(๑.๔๔)	ปานกลาง
๒๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	๙๔๕	๔(๐.๔)	๑(๐.๑)	๘(๐.๙)	๑๕(๑.๖)	๘๓(๘.๘)	๑๓๗(๑๔.๕)	๒๒๖(๒๓.๙)	๒๔๐(๒๕.๔)	๒๐๗(๒๑.๙)	๒๔(๒.๕)	๗.๒๙(๑.๓๘)	ปานกลาง
๒๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เปล	๕๒๑	๑(๐.๒)	๓(๐.๖)	๘(๑.๕)	๑๒(๒.๓)	๔๘(๙.๒)	๗๕(๑๔.๔)	๑๑๖(๒๒.๓)	๑๑๙(๒๒.๘)	๑๒๔(๒๓.๘)	๑๕(๒.๙)	๗.๒๒(๑.๕๒)	ปานกลาง
๒๔. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องกายภาพบำบัด	๓๖๙	๑(๐.๓)	๓(๐.๘)	๓(๐.๘)	๗(๑.๙)	๔๐(๑๐.๘)	๔๘(๑๓.๐)	๙๘(๒๖.๖)	๗๗(๒๐.๙)	๗๘(๒๑.๑)	๑๔(๓.๘)	๗.๑๖(๑.๔๘)	ปานกลาง
๒๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ	๔๒๓	-	๒(๐.๕)	๒(๐.๕)	๑๐(๒.๔)	๓๖(๘.๕)	๕๒(๑๒.๓)	๑๐๖(๒๕.๑)	๑๐๓(๒๔.๔)	๑๐๑(๒๓.๙)	๑๑(๒.๖)	๗.๓๒(๑.๔๒)	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
			น้อย ◄							► สูง			
		-๑	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	+๑		
๒๖. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)	๕๕๖	-	๒(๐.๔)	๖(๑.๑)	๒๓(๔.๑)	๔๖(๘.๓)	๕๙(๑๐.๖)	๑๔๑(๒๕.๔)	๑๒๘(๒๓.๐)	๑๓๕(๒๔.๓)	๑๖(๒.๙)	๗.๒๗(๑.๕๑)	ปานกลาง
๒๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์	๘๗๕	๑(๐.๑)	๗(๐.๘)	๕(๐.๖)	๒๕(๒.๙)	๕๒(๕.๙)	๙๓(๑๐.๖)	๒๐๕(๒๓.๔)	๒๒๐(๒๕.๑)	๒๓๔(๒๖.๗)	๓๓(๓.๘)	๗.๔๓(๑.๔๖)	ปานกลาง
๒๘. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ	๙๗๘	๙(๐.๙)	๑๖(๑.๖)	๒๒(๒.๓)	๖๘(๗.๐)	๑๒๓(๑๒.๖)	๑๓๔(๑๓.๗)	๒๑๓(๒๑.๘)	๑๙๖(๒๐.๐)	๑๗๓(๑๗.๗)	๒๔(๒.๕)	๖.๗๘(๑.๗๓)	ปานกลาง
๒๙. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ	๙๘๖	๑๘(๑.๘)	๒๘(๒.๘)	๕๒(๕.๓)	๑๑๐(๑๑.๒)	๑๔๖(๑๔.๘)	๑๖๖(๑๖.๘)	๑๗๒(๑๗.๔)	๑๕๙(๑๖.๑)	๑๑๖(๑๑.๘)	๑๙(๑.๙)	๖.๒๑(๑.๘๗)	ปานกลาง
๓๐. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวชระเบียนและสถิติ)	๙๐๕	๒(๐.๒)	๑๓(๑.๔)	๑๘(๒.๐)	๖๙(๗.๖)	๑๑๘(๑๓.๐)	๑๕๙(๑๗.๖)	๒๐๔(๒๒.๕)	๑๖๒(๑๗.๙)	๑๔๔(๑๕.๙)	๑๖(๑.๘)	๖.๖๗(๑.๖๘)	ปานกลาง
๓๑. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด	๗๖๑	๔(๐.๕)	๖(๐.๘)	๒๕(๓.๓)	๔๕(๕.๙)	๘๙(๑๑.๗)	๑๑๕(๑๕.๑)	๑๗๓(๒๒.๗)	๑๖๒(๒๑.๓)	๑๑๙(๑๕.๖)	๒๓(๓.๐)	๖.๗๘(๑.๖๖)	ปานกลาง
๓๒. ระยะเวลาการรอรับยา	๙๑๐	๒๐(๒.๒)	๑๘(๑.๙)	๔๙(๕.๔)	๘๗(๙.๖)	๑๓๘(๑๕.๒)	๑๒๘(๑๔.๑)	๑๙๘(๒๑.๘)	๑๔๕(๑๕.๙)	๑๑๗(๑๒.๙)	๑๐(๑.๑)	๖.๓๕(๑.๘๓)	ปานกลาง
๓๓. ระยะเวลาการรอชำระเงิน	๙๒๑	๙(๐.๙)	๑๒(๑.๓)	๓๓(๓.๖)	๘๔(๙.๑)	๑๒๔(๑๓.๕)	๑๔๒(๑๕.๔)	๑๙๗(๒๑.๔)	๑๖๖(๑๘.๐)	๑๔๑(๑๕.๓)	๑๓(๑.๔)	๖.๕๗(๑.๗๖)	ปานกลาง
๓๔.ระยะเวลาการรอทำกายภาพบำบัด	๓๗๙	๑(๐.๓)	๒(๐.๕)	๙(๒.๔)	๑๗(๔.๕)	๓๘(๑๐.๐)	๖๖(๑๗.๔)	๑๐๑(๒๖.๗)	๗๘(๒๐.๖)	๕๔(๑๔.๓)	๑๓(๓.๔)	๖.๘๕(๑.๕๓)	ปานกลาง
๓๕. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ	๙๘๒	๑๔(๑.๔)	๑๙(๑.๙)	๓๐(๓.๑)	๗๐(๗.๑)	๑๑๗(๑๑.๙)	๑๑๑(๑๑.๓)	๒๐๓(๒๐.๗)	๑๗๓(๑๗.๖)	๒๒๙(๒๓.๓)	๑๖(๑.๖)	๖.๘๕(๑.๘๔)	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
			น้อย ◄							► สูง			
		-๑	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	+๑		
๓๖. โรงอาหารเพียงพอ	๘๘๗	๔(๐.๕)	๑๑(๑.๒)	๒๕(๒.๘)	๕๔(๖.๑)	๑๐๘(๑๒.๒)	๑๒๕(๑๔.๑)	๒๐๔(๒๓.๐)	๑๗๗(๑๙.๙)	๑๖๐(๑๘.๐)	๑๙(๒.๑)	๖.๘๑(๑.๗๐)	ปานกลาง
๓๗. คุณภาพ/รสชาติอาหารในโรงอาหาร	๘๘๐	๒(๐.๒)	๔(๐.๕)	๒๕(๒.๘)	๔๕(๕.๑)	๑๐๖(๑๒.๑)	๑๔๖(๑๖.๖)	๒๒๘(๒๕.๙)	๑๙๑(๒๑.๗)	๑๑๔(๑๓.๐)	๑๙(๒.๒)	๖.๗๗(๑.๕๖)	ปานกลาง
๓๘. ความสะอาดของอาหารในโรงอาหาร	๘๘๔	๒(๐.๒)	๒(๐.๒)	๑๖(๑.๘)	๕๑(๕.๘)	๙๙(๑๑.๒)	๑๔๔(๑๖.๓)	๒๒๖(๒๕.๖)	๑๙๒(๒๑.๗)	๑๓๑(๑๔.๘)	๒๑(๒.๔)	๖.๘๗(๑.๕๓)	ปานกลาง
๓๘. ห้องน้ำเพียงพอ	๙๘๑	๗(๐.๗)	๔(๐.๔)	๑๙(๑.๙)	๔๘(๔.๙)	๑๑๓(๑๑.๕)	๑๔๖(๑๔.๙)	๒๔๑(๒๔.๖)	๑๘๒(๑๘.๖)	๑๙๔(๑๙.๘)	๒๗(๒.๘)	๖.๙๖(๑.๕๙)	ปานกลาง
๓๙. ห้องน้ำสะอาด	๙๘๐	๑๑(๑.๑๒)	๕(๐.๕)	๒๑(๒.๑)	๕๐(๕.๑)	๑๑๒(๑๑.๔)	๑๖๔(๑๖.๗)	๒๔๐(๒๔.๕)	๑๖๗(๑๗.๐)	๑๗๖(๑๘.๐)	๓๔(๓.๕)	๖.๙๑(๑.๗๖)	ปานกลาง
๔๐. ที่จอดรถเพียงพอ	๙๒๖	๓๔(๓.๗)	๔๔(๔.๘)	๕๗(๖.๒)	๑๐๗(๑๑.๖)	๑๓๗(๑๔.๘)	๑๕๕(๑๖.๗)	๑๘๐(๑๙.๔)	๙๓(๑๐.๐)	๑๐๐(๑๐.๘)	๑๙(๒.๑)	๕.๘๖(๒.๑๗)	ปานกลาง
๔๑. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม	๑๐๐๙	๒(๐.๒)	๓(๐.๓)	๗(๐.๗)	๑๖(๑.๖)	๕๗(๕.๗)	๑๖๓(๑๖.๒)	๒๖๑(๒๕.๙)	๒๕๐(๒๔.๘)	๒๑๐(๒๐.๘)	๔๐(๓.๙)	๗.๔๑(๑.๔๔)	ปานกลาง

ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

การรับทราบข้อมูลของผู้ป่วย/ญาติที่ไม่ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ ๖.๒๑ ทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ ๘๔.๔๓ อยู่ระหว่างรอผล ร้อยละ ๙.๓๖ ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ การรับทราบข้อมูลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

การรับทราบข้อมูลในการมารับการตรวจรักษาในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร		
ทราบ	๘๕๗	๘๔.๔๓
ไม่ทราบ	๖๓	๖.๒๑
อยู่ระหว่างรอผล	๙๕	๙.๓๖
ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่		
ทราบ	๘๖๓	๘๕.๐๒
ไม่ทราบ	๘๓	๘.๑๘
ไม่แน่ใจ	๖๙	๖.๘๐
ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่		
ได้รับ	๘๖๖	๘๕.๓๒
ไม่ได้รับ	๗๐	๖.๙๐
ไม่แน่ใจ	๗๙	๗.๗๘

ตารางที่ ๕ การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	๙๔๔	๙๓.๐๐
ไม่กลับมา	๑๕	๑.๔๘
ไม่แน่ใจ	๕๖	๕.๕๒

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ ๙๓.๐๐ คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอีก

ตารางที่ ๖ การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อบุคคลอื่น

ท่านแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	๙๐๑	๘๘.๗๗
ไม่แนะนำ	๒๖	๒.๕๖
ไม่แน่ใจ	๘๘	๘.๖๗

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ ๘๘.๗๗ จะแนะนำให้บุคคลมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ ๗ การเดินทางมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตู้	๑๒๑	๑๑.๙๒
แท็กซี่	๑๐๗	๑๐.๕๔
ขับรถมาเอง	๗๒๘	๗๑.๗๒
อื่นๆ	๕๙	๕.๘๑

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ ๗๑.๗๒ ขับรถมาเอง รองลงมาใช้บริการใช้บริการรถเมล์/รถแดง/รถตู้ ร้อยละ ๑๑.๙๒ และรถแท็กซี่ ร้อยละ ๑๐.๕๔ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยใน รอบที่ ๑ พ.ศ.๒๕๖๒
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยใน

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยในที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน ๒๘ แผนก จากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ ราย

ตารางที่ ๘ ข้อมูลแผนกผู้ป่วยในที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

หอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลผู้ป่วย ตา หู คอ จมูก	๒๙	๙.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมสามัญ๑	๒๙	๙.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ	๒๑	๗.๐
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมชายสามัญ	๒๐	๖.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงสามัญ	๒๐	๖.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชายสามัญ	๒๐	๖.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรม ธท ๑	๒๐	๖.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมพิเศษ	๑๙	๖.๓
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงพิเศษ	๑๔	๔.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมสามัญ	๑๔	๔.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงสามัญ	๘	๒.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ๒	๗	๒.๓
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมชายพิเศษ	๖	๒.๐
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมสามัญ๒	๖	๒.๐
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมพิเศษ	๖	๒.๐
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตกุมารเวชกรรม	๖	๒.๐
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรม	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงพิเศษ	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตหัวใจและทรวงอก	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตโรคหัวใจ	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชายพิเศษ	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษยูงทอง ๒	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษยูงทอง ๑	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตทารกแรกเกิด	๕	๑.๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยทารกแรกเกิดกึ่งวิกฤต	๔	๑.๓

หอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ๑	๓	๑.๐
งานการพยาบาลผู้ป่วยเคมีบำบัดและปลูกถ่ายเซลล์ต้นกำเนิดเม็ดเลือด	๓	๑.๐

ข้อมูลผู้รับบริการ

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ ๓๖.๓๓ และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ ๖๓.๖๗ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ ๕๕.๓๓ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ ๓๙.๖๗ ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๓๓ รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ ๑๔.๓๓ ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ ๔๓.๐๐ และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ ๕๑.๖๗ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๔๐.๐๐ ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๔.๐๐ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ ๓๕.๖๗ รองลงมาเบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ ๓๑.๐๐ และชำระเงินเองร้อยละ ๑๕.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	๑๐๙	๓๖.๓๓
ญาติ	๑๙๑	๖๓.๖๗
เพศ (ผู้ป่วย)		
ชาย	๑๓๔	๔๔.๖๗
หญิง	๑๖๖	๕๕.๓๓
อายุปัจจุบันของผู้ป่วย		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๖	๑๘.๖๗
๒๑ – ๓๐ ปี	๔๑	๑๓.๖๗
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๖	๑๒.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๙	๖.๓๓
๕๑ – ๖๐ ปี	๒๙	๙.๖๗
สูงกว่า ๖๐ ปี	๑๑๙	๓๙.๖๗
ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย		
กรุงเทพ	๒๘	๙.๓๓
ปทุมธานี	๑๔๘	๔๙.๓๓
สระบุรี	๘	๒.๖๗
อยุธยา	๔๓	๑๔.๓๓
นนทบุรี	๑๕	๕.๐๐

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
นครนายก	๔	๑.๓๓
อื่นๆ ระบุ.....	๕๔	๑๘.๐๐
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	๑๒๙	๔๓.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง	๗๒	๒๔.๐๐
๓ - ๕ ครั้ง	๒๙	๙.๖๗
๕ - ๑๐ ครั้ง	๒๔	๘.๐๐
สูงกว่า ๑๐ ครั้ง	๔๖	๑๕.๓๓
จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		
ปีแรก	๑๕๕	๕๑.๖๗
๒ - ๓ ปี	๖๑	๒๐.๓๓
๓ - ๕ ปี	๓๗	๑๒.๓๓
๕ - ๑๐ ปี	๒๗	๙.๐๐
สูงกว่า ๑๐ ปี	๒๐	๖.๖๗
การศึกษาของผู้ป่วย		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	๑๒๐	๔๐.๐๐
มัธยมตอนปลาย	๔๕	๑๕.๐๐
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	๒๗	๙.๐๐
ปริญญาตรี	๖๑	๒๐.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๔.๓๓
อื่นๆ	๓๔	๑๑.๓๓
ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ		
พุทธ	๒๘๑	๙๓.๖๗
คริสต์	๗	๒.๓๓
อิสลาม	๑๒	๔.๐๐
สถานภาพสมรสของผู้ป่วย		
โสด	๘๘	๒๙.๓๓
คู่	๑๖๘	๕๖.๐๐
หม้าย	๓๒	๑๐.๖๗
หย่า	๗	๒.๓๓
แยกกันอยู่	๕	๑.๖๗
สถานภาพผู้ป่วย		
นักศึกษาของ มธ.	๙	๓.๐๐
ข้าราชการ มธ.	๗	๒.๓๓
เจ้าหน้าที่ มธ.	๒	๐.๖๗
ประชาชนทั่วไป	๒๘๒	๙๔.๐๐

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพผู้ป่วย		
นักเรียน	๑๙	๖.๓๓
นักศึกษา	๑๓	๔.๓๓
ค้าขาย	๓๕	๑๑.๖๗
เกษตรกร	๒๐	๖.๖๗
รับจ้าง	๕๐	๑๖.๖๗
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๙	๑๓.๐๐
ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน	๑๙	๖.๓๓
อื่นๆ	๑๐๕	๓๕.๐๐
สิทธิค่ารักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้		
ชำระเงินเอง	๔๖	๑๕.๓๓
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง	๙๓	๓๑.๐๐
สิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท	๑๐๗	๓๕.๖๗
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	๒	๐.๖๗
สิทธิประกันสังคม	๓๖	๑๒.๐๐
ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน","กองทุนทดแทน","พรบ ผู้ประสบภัย)	๙	๓.๐๐
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	๗	๒.๓๓

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

คะแนนความพึงพอใจ มีค่าอยู่ระหว่าง ๒-๙ คะแนน โดยแปลผลระดับความพึงพอใจดังนี้

๒.๐ - ๔.๗ คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับต่ำ

๔.๘ – ๗.๕ คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับปานกลาง

> ๗.๕ คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการรับบริการในระดับสูง

จากข้อมูลในตารางที่ ๓ พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการแผนกผู้ป่วยในภาพรวม มีอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย ๘.๒๔ ± ๐.๙๖) ดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพึงพอใจ
			น้อย ◄							► สูง			
		-๑	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	+๑		
๑๗. การให้บริการของแพทย์	๒๙๘	-	-	-	-	๒(๐.๗)	๑๖(๕.๔)	๔๓(๑๔.๔)	๕๗(๑๙.๑)	๑๕๑(๕๐.๗)	๒๙(๙.๗)	๘.๒๖(๐.๙๘)	สูง
๑๘. การให้บริการของพยาบาล	๒๙๗	-	-	๑(๐.๓)	-	๒(๐.๗)	๑๔(๔.๗)	๔๔(๑๔.๘)	๗๑(๒๓.๙)	๑๔๕(๔๘.๘)	๒๐(๖.๗)	๘.๒๒(๐.๙๙)	สูง
๑๙. การให้บริการของเภสัชกร	๒๓๙	-	-	-	๑(๐.๔)	๑๐(๔.๒)	๑๔(๕.๙)	๓๖(๑๕.๑)	๗๐(๒๙.๓)	๑๐๑(๔๒.๓)	๗(๒.๙)	๘.๐๑(๑.๑๔)	สูง
๒๐. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด	๒๙๔	-	-	๒(๐.๗)	๒(๐.๗)	๑๑(๓.๗)	๒๐(๖.๘)	๔๕(๑๕.๓)	๘๕(๒๘.๙)	๑๑๒(๓๘.๑)	๑๗(๕.๘)	๗.๙๑(๑.๒๓)	สูง
๒๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงครัว	๒๖๔	๑(๐.๔)	๒(๐.๘)	-	๓(๑.๑)	๑๓(๔.๙)	๒๒(๘.๓)	๖๘(๒๕.๘)	๖๗(๒๕.๔)	๗๘(๒๙.๖)	๑๐(๓.๘)	๗.๖๒(๑.๓๑)	สูง
๒๒. ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆที่จัดเตรียมไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ เสื้อผ้า เตียงนอน ตู้ข้างเตียง	๒๙๘	-	-	-	๒(๐.๗)	๖(๒.๐)	๑๖(๕.๔)	๔๐(๑๓.๔)	๘๓(๒๗.๙)	๑๓๔(๔๕.๐)	๑๗(๕.๗)	๘.๑๓(๑.๐๗)	สูง
๒๓. ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพักมีความสะอาดและสะดวกในการใช้งาน	๒๘๗	๑(๐.๔)	๑(๐๔)	-	๓(๑.๑)	๘(๒.๘)	๒๕(๘.๗)	๔๕(๑๕.๗)	๗๖(๒๖.๕)	๑๑๑(๓๘.๗)	๑๗(๕.๙)	๗.๙๐(๑.๒๓)	สูง
๒๔. รสชาติของอาหารที่ทาง . โรงพยาบาลจัดให้	๒๖๖	๔(๑.๕)	๒(๐.๘)	๓(๑.๑)	๘(๓.๐)	๑๕(๕.๖)	๓๕(๑๓.๒)	๖๕(๒๔.๔)	๖๘(๒๕.๖)	๕๙(๒๒.๒)	๗(๒.๖)	๗.๒๙(๑.๔๗)	ปานกลาง
๒๕. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้ป่วยมีความเหมาะสม	๒๙๔	-	-	๑(๐.๓)	๑(๐.๓)	๑๒(๔.๑)	๑๔(๔.๘)	๕๒(๑๗.๗)	๘๗(๒๙.๖)	๑๑๙(๔๐.๕)	๘(๒.๗)	๗.๙๘(๑.๑๕)	สูง
๒๖. ความพึงพอใจของการรับ	๒๙๗	-	-	-	๑(๐.๓)	๖(๒.๐)	๘(๒.๗)	๓๓(๑๑.๑)	๙๔(๓๑.๗)	๑๓๗(๔๖.๑)	๑๘(๖.๑)	๘.๒๔(๐.๙๖)	สูง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพึงพอใจ
			น้อย ◄							► สูง			
		-๑	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	+๑		
บริการในภาพรวม													
๒๗. เมื่อเทียบกับการมารับบริการครั้งก่อนท่านพอใจกับการมารับบริการครั้งนี้ในระดับใด	๒๖๔	-	๑(๐.๔)	-	๑(๐.๔)	๖(๒.๓)	๑๗(๖.๔)	๒๕(๙.๕)	๘๓(๓๑.๔)	๑๑๙(๔๕.๑)	๑๒(๔.๖)	๘.๑๓(๑.๑๑)	สูง

ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

ตารางที่ ๑๑ การรับทราบข้อมูลในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

การรับทราบข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร		
ทราบ	๒๕๙	๘๖.๓๓
ไม่ทราบ	๑๙	๖.๓๓
อยู่ระหว่างรอผล	๒๒	๗.๓๓
ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่		
ทราบ	๒๖๔	๘๘.๐๐
ไม่ทราบ	๒๓	๗.๖๗
ไม่แน่ใจ	๑๓	๔.๓๓
ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่		
ได้รับ	๒๕๕	๘๕.๐๐
ไม่ได้รับ	๒๖	๘.๖๗
ไม่แน่ใจ	๑๙	๖.๓๓

ผู้ป่วย/ญาติที่ไม่ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ ๖.๓๓ ไม่ทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ ๗.๖๗ ไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา/การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้าน ร้อยละ ๘.๖๗

ตารางที่ ๑๒ การกลับมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า (ถ้ามี) ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	๒๗๖	๙๒.๐๐
ไม่กลับมา	๓	๑.๐๐
ไม่แน่ใจ	๒๑	๗.๐๐

ผู้ป่วย/ญาติ แผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ ๑.๐๐ คิดว่าจะไม่กลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ ๑๓ การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อให้บุคคลอื่น

ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	๒๗๑	๙๐.๓๓
ไม่แนะนำ	๔	๑.๓๓
ไม่แน่ใจ	๒๕	๘.๓๓

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการคิดว่าจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ร้อยละ ๙๐.๓๓ และร้อยละ ๑.๓๓ ไม่แนะนำ

ตารางที่ ๑๔ การเดินทางมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตู้	๒๔	๘.๐๐
แท็กซี่	๔๕	๑๕.๐๐
ขับรถมาเอง	๑๘๙	๖๓.๐๐
อื่นๆ	๔๒	๑๔.๐๐

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการ ส่วนใหญ่เดินทางมารับบริการโดยขับรถมาเอง ร้อยละ ๖๓.๐๐ รองลงมาใช้บริการรถแท็กซี่ ร้อยละ ๑๕.๐๐ และรถเมล์/รถแดง/รถตู้ ร้อยละ ๘.๐๐

ความคิดเห็น สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ตารางที่ ๑๕ สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ความคิดเห็น	จำนวน
ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ	๑๔๔
เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอยา	๗๓
รอตรวจนาน/ขอเพิ่มแพทย์ พยาบาล	๔๙
ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด	๒๗
เพิ่มรถเข็น	๒๑
ที่จอดรถแพง/จอดฟรี	๑๕
รอยานาน	๘
เพิ่มโรงอาหาร	๔
น้ำดื่ม	๔
รอเจาะเลือดนาน	๒
เวรเปล	๒

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย ๕ อันดับแรกมีดังนี้ ๑) ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ ๒) เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอยา ๓) รอตรวจนาน ขอเพิ่มแพทย์/พยาบาล ๔) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด ๕) เพิ่มรถเข็น

จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ ๑๖ บริการที่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

เหตุผล	จำนวน
แพทย์เก่ง/ใจดี	๑๖๖
รักษาดี	๘๑
สิ่งแวดล้อมดี/กว้าง/สะอาด	๔๘
บริการในภาพรวมดี	๓๐
พยาบาลใจดี/ยิ้ม	๒๖
อุปกรณ์ทันสมัย	๑๕
ห้องน้ำติดแอร์/สะอาด	๕

ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นบริการที่ประทับใจสูงที่สุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่ง/ใจดี รักษาดี สิ่งแวดล้อมดี/กว้าง/สะอาด บริการในภาพรวมดี พยาบาลใจดี

จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือรอพัฒนาให้ดีขึ้น

ตารางที่ ๑๗ บริการที่ไม่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

บริการที่ไม่ประทับใจ	จำนวน
ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ	๙๘
ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์นาน	๘๕
ห้องน้ำไม่พอ	๔๑
รอยานาน	๒๐
ที่นั่งไม่เพียงพอ	๑๐
เพิ่มบุคลากร	๘
พยาบาลดุ พยาบาลพูดจาไม่ดี	๕
ห้องอาหารติดแอร์	๓

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ ๑) ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ ๒) ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์นาน ๓) ห้องน้ำไม่พอ ๔) รอยานาน และ ๕) ที่นั่งไม่เพียงพอ

สรุป

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รอบที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ที่มารับบริการตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึง เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน ๑,๐๑๕ ราย และแผนกผู้ป่วยใน จำนวน ๓๐๐ ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accident sampling) ผู้เก็บข้อมูลเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ ๒ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งผ่านการอบรมและฝึกการใช้แบบสอบถามเพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูลจริง การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) และเก็บข้อมูลในผู้รับบริการที่ยินยอมให้ข้อมูลโดยความสมัครใจ โดยที่ผู้รับบริการที่สามารถอ่านออกเขียนได้จะเป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสำรวจเอง และผู้เก็บข้อมูลจะเป็นผู้อ่านแบบสอบถามเพื่อให้ผู้รับบริการเลือกคำตอบในกรณีที่ผู้รับบริการที่ไม่สามารถอ่านออกหรือเป็นผู้สูงอายุที่มองเห็นไม่ชัด ทั้งนี้การสำรวจครั้งนี้เป็นการประเมินผลเพื่อการพัฒนาบริการโดยมิได้มุ่งหวังเพื่อการวิจัยจึงมิได้ขอจริยธรรมงานวิจัย เพียงแต่ใช้กระบวนการทางวิจัยเข้ามาเพื่อช่วยควบคุมคุณภาพในการสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการสำรวจที่น่าเชื่อถือได้

<u>แผนกผู้ป่วยนอก</u>

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ ๔๙.๔๖ และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ ๕๐.๕๔ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๑.๓๘ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ ๓๒.๑๕ เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ ๕๐.๑๕ รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๒๑.๘๗ และ ๑๐.๗๔ ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ ๒๖.๑๑ มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ๒-๓ ครั้งขึ้นไป เป็นผู้รับบริการครั้งแรกร้อยละ ๑๙.๙ มารับบริการนานกว่า ๑๐ ปี พบร้อยละ ๒๑.๒๘ และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ ๑๙.๙ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๕.๑๗ รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น พบประมาณร้อยละ ๒๗.๗๘ ผู้รับบริการร้อยละ ๘๘.๔๗ เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ ๓๖.๕๕ รองลงมาใช้สิทธิชำระเงินค่าใช้บริการเองร้อยละ ๒๙.๔๖ และสิทธิบัตรทอง ร้อยละ ๑๔.๐๙ ตามลำดับ

<u>แผนกผู้ป่วยใน</u>

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ ๓๖.๓๓ และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ ๖๓.๖๗ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ ๕๕.๓๓ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ ๓๙.๖๗ ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๓๓ รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ ๑๔.๓๓ ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ ๔๓.๐๐ และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ ๕๑.๖๗ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๔๐.๐๐ ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๔.๐๐ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ ๓๕.๖๗ รองลงมาเบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ ๓๑.๐๐ และชำระเงินเองร้อยละ ๑๕.๓๓ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ประทับใจมากที่สุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่ง/ใจดี รักษาดี สิ่งแวดล้อมดี/กว้าง/สะอาด บริการในภาพรวมดี พยาบาลใจดี

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ ๑) ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ ๒) ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์นาน ๓) ห้องน้ำไม่พอ ๔) รอยานาน และ ๕) ที่นั่งไม่เพียงพอ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย ๕ อันดับแรกมีดังนี้ ๑) ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ ๒) เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอยา ๓) รอตรวจนาน ขอเพิ่มแพทย์/พยาบาล ๔) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด ๕) เพิ่มรถเข็น

ภาคผนวก

เลขที่แบบสำรวจ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านสูงที่สุด

คำถาม

๑. ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ.....

๒. วันที่มารับบริการ.....

๓. ผู้ให้ข้อมูล ☐ ผู้ป่วย ☐ ญาติ ระบุ ..... ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๔. อาการเจ็บป่วยที่ผู้ป่วยมารับบริการในครั้งนี้.....

๕. เพศ (ผู้ป่วย) ☐ ชาย ☐ หญิง

๖. อายุปัจจุบันของผู้ป่วย..... ปี

๗. ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย คือ

☐ กรุงเทพ ☐ ปทุมธานี ☐ สระบุรี ☐ อยุธยา ☐ นนทบุรี ☐ นครนายก ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๘. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปีนี้

☐ ครั้งแรก ☐ ๒-๓ ครั้ง ☐ ๓-๕ ครั้ง ☐ ๕-๑๐ ครั้ง ☐ สูงกว่า ๑๐ ครั้ง

๙. จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

☐ ปีแรก ☐ ๒-๓ ปี ☐ ๓-๕ ปี ☐ ๕-๑๐ ปี ☐ สูงกว่า ๑๐ ปี

๑๐. การศึกษาของผู้ป่วย

☐ ต่ำกว่ามัธยมต้น ☐ มัธยมปลาย ☐ อนุปริญญา/ปวช /ปวส.

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๑๑. ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ ☐ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ อิสลาม ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๑๒. สถานภาพสมรสของผู้ป่วย ☐ โสด ☐ คู่ ☐ หม้าย ☐ หย่า ☐ แยกกันอยู่

๑๓. สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย

☐ นักศึกษาของ มธ. ☐ ข้าราชการ มธ. ☐ เจ้าหน้าที่ มธ. ☐ ประชาชนทั่วไป

๑๔. อาชีพของผู้ป่วย

☐ นักเรียน ☐ นักศึกษา ☐ ค้าขาย ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๑๕. สิทธิค่ารักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้

☐ ชำระเงินเอง ☐ เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง

☐ สิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท ☐ สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต

☐ สิทธิประกันสังคม ☐ ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย)

☐ สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน ☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

๑๖. ปัจจุบันท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

ความเห็นของผู้ป่วยหรือญาติ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่พอใจ	น้อย ← คะแนนความความพึงพอใจ → สูง								เกินความคาดหมาย	ไม่ได้ใช้บริการ
	-๑	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	+๑	
๑๗. การให้บริการของแพทย์											
๑๘. การให้บริการของพยาบาล											

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่พอใจ	น้อย ← คะแนนความความพึงพอใจ → สูง								เกินความคาดหมาย	ไม่ได้ใช้บริการ
	-๑	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	+๑	
๑๙. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด											
๒๐. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์											
๒๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/เภสัชกร											
๒๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายเงิน											
๒๓. การให้บริการของเจ้าหน้าเปล											
๒๔. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องกายภาพบำบัด											
๒๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ											
๒๖. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)											
๒๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์											
๒๘. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ											
๒๙. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ											
๓๐. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวชระเบียนและสถิติ)											
๓๑. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด											
๓๒. ระยะเวลาการรอรับยา											
๓๓. ระยะเวลาการรอชำระเงิน											
๓๔.ระยะเวลาการรอทำกายภาพบำบัด											
๓๕. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ											
๓๖. โรงอาหารเพียงพอ											
๓๗. คุณภาพ/รสชาติอาหารในโรงอาหาร											
๓๘. ความสะอาดของอาหารในโรงอาหาร											
๓๙. ห้องน้ำเพียงพอ											
๔๐. ห้องน้ำสะอาด											
๔๑. ที่จอดรถเพียงพอ											
๔๒. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม											

การรับทราบข้อมูลในการมารับการรักษาในครั้งนี้

คำถาม	เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว		
๔๓. ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร	☐ ทราบ	☐ ไม่ทราบ	☐ อยู่ระหว่างรอผล
๔๔. ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่	☐ ทราบ	☐ ไม่ทราบ	☐ ไม่แน่ใจ
๔๕. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่	☐ ได้รับ	☐ ไม่ได้รับ	☐ ไม่แน่ใจ

การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

คำถาม	คำตอบ	เหตุผล
๔๖. ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	☐ กลับมา ☐ ไม่กลับมา ☐ ไม่แน่ใจ	
๔๗. ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ ☐ ไม่แน่ใจ	
๔๘. ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	☐ รถเมล์/รถแดง/รถตู้ ☐ แท็กซี่ ☐ ขับรถมาเอง ☐ อื่นๆ.....	

จุดเด่นและจุดอ่อนของโรงพยาบาล

คำถาม	คำตอบ
๔๙. สิ่งใดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเฉลิมพระเกียรติควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย	
๕๐. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	
๕๑. จุดด้อยที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น	

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ผู้เก็บข้อมูล.....

เลขที่แบบสำรวจ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านสูงที่สุด

คำถาม

๑. ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ.....

๒. วันที่มารับบริการ.....

๓. ผู้ให้ข้อมูล ☐ ผู้ป่วย ☐ ญาติ ระบุ ..... ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๔. อาการเจ็บป่วยที่ผู้ป่วยมารับบริการในครั้งนี้.....

๕. เพศ (ผู้ป่วย) ☐ ชาย ☐ หญิง

๖. อายุปัจจุบันของผู้ป่วย..... ปี

๗. ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย คือ

☐ กรุงเทพ ☐ ปทุมธานี ☐ สระบุรี ☐ อยุธยา ☐ นนทบุรี ☐ นครนายก ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๘. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปีนี้

☐ ครั้งแรก ☐ ๒-๓ ครั้ง ☐ ๓-๕ ครั้ง ☐ ๕-๑๐ ครั้ง ☐ สูงกว่า ๑๐ ครั้ง

๙. จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

☐ ปีแรก ☐ ๒-๓ ปี ☐ ๓-๕ ปี ☐ ๕-๑๐ ปี ☐ สูงกว่า ๑๐ ปี

๑๐. การศึกษาของผู้ป่วย

☐ ต่ำกว่ามัธยมต้น ☐ มัธยมปลาย ☐ อนุปริญญา/ปวช /ปวส.

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๑๑. ศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ ☐ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ อิสลาม ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๑๒. สถานภาพสมรสของผู้ป่วย ☐ โสด ☐ คู่ ☐ หม้าย ☐ หย่า ☐ แยกกันอยู่

๑๓. สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย

☐ นักศึกษาของ มธ. ☐ ข้าราชการ มธ. ☐ เจ้าหน้าที่ มธ. ☐ ประชาชนทั่วไป

๑๔. อาชีพของผู้ป่วย

☐ นักเรียน ☐ นักศึกษา ☐ ค้าขาย ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๑๕. สิทธิค่ารักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้

☐ ชำระเงินเอง ☐ เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง

☐ สิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท ☐ สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต

☐ สิทธิประกันสังคม ☐ ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย)

☐ สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน ☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

๑๖. ปัจจุบันท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

ความเห็นของผู้ป่วยหรือญาติ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่พอใจ	น้อย ← คะแนนความความพึงพอใจ → สูง								เกินความคาดหมาย	ไม่ได้ใช้บริการ
	-๑	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	+๑	
๑๗. การให้บริการของแพทย์											
๑๘. การให้บริการของพยาบาล											

๑๙. การให้บริการของเภสัชกร											
๒๐. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด											
๒๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงครัว											
๒๒. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆที่จัดเตรียมไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ เสื้อผ้า เตียงนอน ตู้ข้างเตียง											
๒๓. ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพัก มีความสะอาดและสะดวกในการใช้งาน											
๒๔. รสชาติของอาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดให้											
๒๕. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้ป่วยมีความเหมาะสม											
๒๖. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม											
๒๗. เมื่อเทียบกับการมารับบริการครั้งก่อนท่านพอใจกับการมารับบริการครั้งนี้ในระดับใด											

การรับทราบข้อมูลในการมารับการรักษาในครั้งนี้

คำถาม	เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว		
๒๘. ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร	☐ ทราบ	☐ ไม่ทราบ	☐ อยู่ระหว่างรอผล
๒๙. ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่	☐ ทราบ	☐ ไม่ทราบ	☐ ไม่แน่ใจ
๓๐. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่	☐ ได้รับ	☐ ไม่ได้รับ	☐ ไม่แน่ใจ

การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

คำถาม	คำตอบ	เหตุผล
๓๑. ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า (ถ้ามี) ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	☐ กลับมา ☐ ไม่กลับมา ☐ ไม่แน่ใจ	
๓๒. ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	☐ แนะนำ ☐ ไม่แนะนำ ☐ ไม่แน่ใจ	
๓๓. ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	☐ รถเมล์/รถแดง/รถตู้ ☐ แท็กซี่ ☐ ขับรถมาเอง ☐ อื่นๆ.....	

จุดเด่นและจุดอ่อนของโรงพยาบาล

คำถาม	คำตอบ
๓๔. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	
๓๕. จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น	

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ผู้เก็บข้อมูล.....