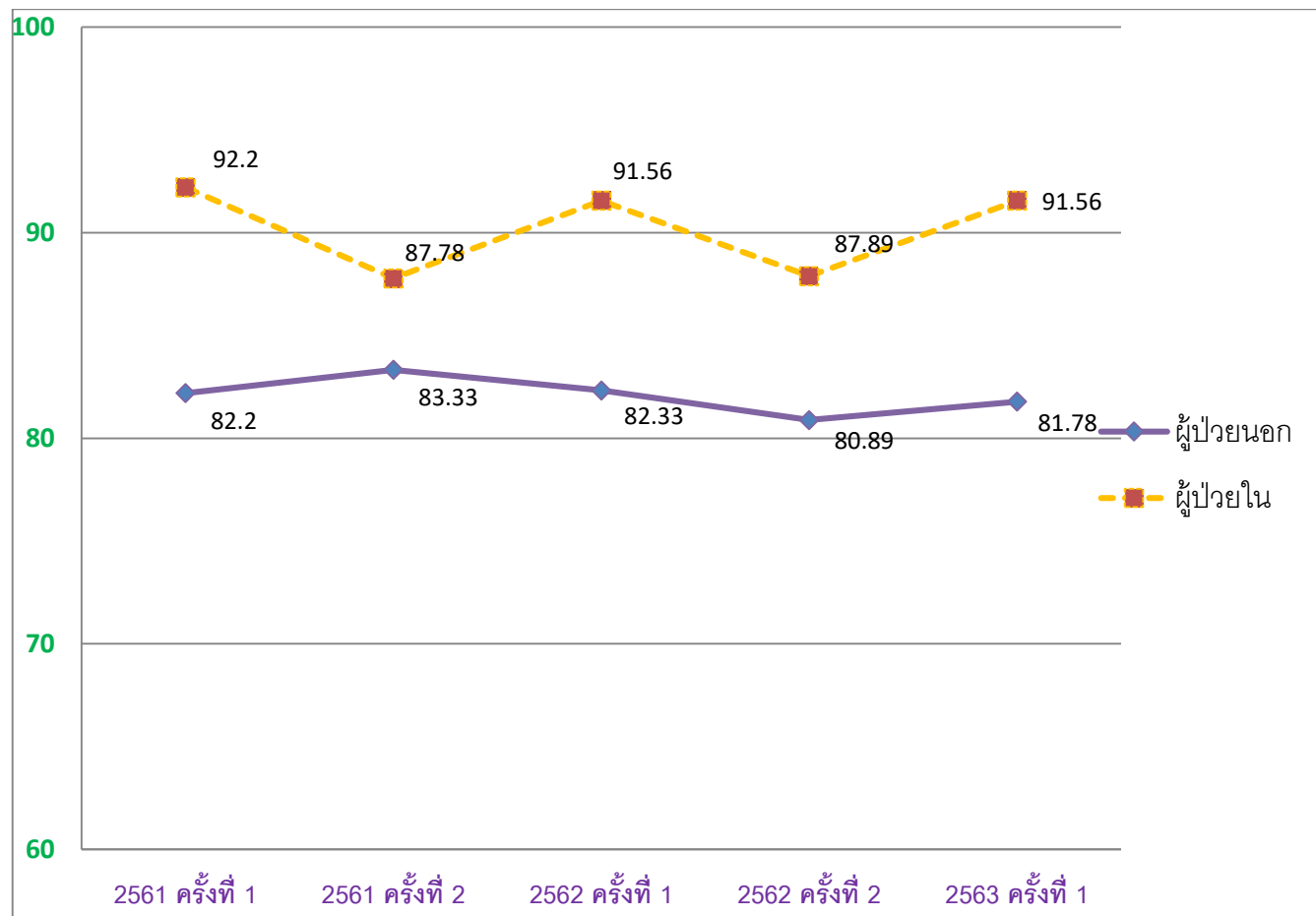


ร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 – 2563



ความพึงพอใจ	เป้าหมาย (ร้อยละ) UHOSNET	ปีงบประมาณ				
		2561 ครั้งที่ 1	2561 ครั้งที่ 2	2562 ครั้งที่ 1	2562 ครั้งที่ 2	2563 ครั้งที่ 1
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก	80	82.2	83.33	82.33	80.89	81.78
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน	85	92.2	87.78	91.56	87.89	91.56
ร้อยละผู้ป่วยนอกที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ	80	93.42	94.61	93.00	92.28	89.79
ร้อยละผู้ป่วยในที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ	85	90.82	94.16	92.00	92.43	90.72
ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะแนะนำญาติ หรือ คน รู้จักมาใช้บริการ	75	87.55	91.91	88.77	84.36	87.27
ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะแนะนำญาติ หรือ คนรู้จัก มาใช้บริการ	85	92.13	90.72	90.33	90.13	92.01

การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer : VOC)

ข้อมูล	Voice of Customer		
	การบริการที่ประทับใจมากที่สุด	ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหา เพิ่มเติม	การบริการที่ไม่ประทับใจ
Voice of Customer			
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ 2561 (ครั้งที่ 1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แพทย์เก่ง มีแพทย์เฉพาะทาง 2. บริการดี รักษาดี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถควรเพิ่มขึ้น 2. เพิ่มที่นั่งรอตรวจ 3. เพิ่มจำนวนและความสะอาดของห้องน้ำ 4. เพิ่มแพทย์ในการออกตรวจ 5. เพิ่มเจ้าหน้าที่/บุคลากร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถไม่พอ 2. ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์นาน 3. ห้องน้ำไม่สะอาด 4. รอคิวนาน บริการช้า 5. พยาบาลดู พยาบาลพูดจาไม่ดี
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ 2561 (ครั้งที่ 2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แพทย์เก่ง 2. รพ. มีแพทย์เฉพาะทาง 3. บริการดี 4. พยาบาลอภัยคัยดี 5. รักษาดี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถควรเพิ่มขึ้น 2. เพิ่มแพทย์ในการออกตรวจ 3. เพิ่มที่นั่งรอตรวจ 4. เพิ่มจำนวนและความสะอาดของห้องน้ำ 5. ลดระยะเวลาการรอตรวจ 	<p><u>แผนกผู้ป่วยนอก</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รอแพทย์นาน/รอการรักษาานาน 2. ที่จอดรถไม่พอ 3. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด 4. พยาบาลดู พยาบาลพูดจาไม่ดี 5. ห้องเจาะเลือดบริการไม่ดี ช้า รอผลตรวจนาน <p><u>แผนกผู้ป่วยใน</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร 2. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด 3. โรงอาหารคับแคบ/ที่นั่งไม่พอ

การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer : VOC)

ข้อมูล	Voice of Customer		
	การบริการที่ประทับใจมากที่สุด	ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติม	การบริการที่ไม่ประทับใจ
Voice of Customer			
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ 2562 (ครั้งที่ 1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แพทย์เก่ง และใจดี 2. สิ่งแวดล้อมดี/ สะอาด 3. พยาบาลใจดี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ 2. เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอยา 3. รอตรavnาน 4. ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 5. เพิ่มรถเข็น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถไกล/แพง 2. ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์นาน 3. ห้องน้ำไม่พอ 4. รอยานาน 5. ที่นั่งไม่เพียงพอ
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ 2562 (ครั้งที่ 2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แพทย์บริการดี เชี่ยวชาญ รักษาดี 2. เจ้าหน้าที่/พยาบาลยิ้มแย้ม ใจดี บริการในภาพรวมดี 3. อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ทันสมัย 4. สิ่งแวดล้อมดี/กว้าง/สะอาด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ 2. ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 3. เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอยา รอตรavnาน 4. เพิ่มโรงอาหาร/ระบายอากาศโรงอาหาร 5. เพิ่มรถเข็น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ/หาที่จอดรถยาก 2. ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์นาน 3. ห้องน้ำไม่พอ ไม่สะอาด 4. ที่นั่งไม่เพียงพอ 5. พยาบาลห้องตรวจ เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์ ทัศนกรรมบางคนดู พุดจาไม่ดี

การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer : VOC)

ข้อมูล	Voice of Customer		
	การบริการที่ประทับใจมากที่สุด	ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหา เพิ่มเติม	การบริการที่ไม่ประทับใจ
Voice of Customer			
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ 2563 (ครั้งที่ 1)	1.แพทย์เก่ง/ใจดี รักษาดี 2.สิ่งแวดล้อมดี/กว้าง/สะอาด บริการใน ภาพรวมดี พยาบาลใจดี	1. ที่จอดรถไกล เพิ่มที่จอดรถ 2. เพิ่มที่นั่งรอแพทย์/รอกยา 3. รอดรจนาน ขอเพิ่มแพทย์/พยาบาล 4. ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 5. เพิ่มรถเข็น	1. ที่จอดรถไกล/แพง/ไม่พอ 2. ระยะเวลาในการรอคิวพบแพทย์นาน 3. ห้องน้ำไม่พอ 4. รอกยานาน 5. ที่นั่งไม่เพียงพอ

การสุ่มเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า กลุ่มลูกค้า OPD จำแนกตามสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษา	ปีงบประมาณ									
	2561 ครั้งที่ 1		2561 ครั้งที่ 2		2562 ครั้งที่ 1		2562 ครั้งที่ 2		2563 ครั้งที่ 1	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินเอง	306	31.48	328	32.77	299	29.46	338	33.47	261	29.93
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	212	21.81	223	22.28	143	14.09	147	14.55	132	15.14
สิทธิประกันสังคม	65	6.69	69	6.89	85	8.37	50	4.95	56	6.42
สวัสดิการของหน่วยงาน เอกชน	13	1.34	19	1.90	15	1.48	11	1.09	11	1.26
เบิกค่ารักษาพยาบาลจาก ต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง	312	32.10	293	29.27	371	36.55	350	34.65	321	36.81
สวัสดิการนักศึกษา มธ.ศูนย์ รังสิต	22	2.26	37	3.70	47	4.63	71	7.03	50	5.73
ประกันสุขภาพ (บริษัท ประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ.ผู้ประสบภัย)	19	1.95	17	1.70	16	1.58	13	1.29	13	1.49
อื่น ๆ	23	2.37	15	1.50	39	3.84	30	2.97	28	3.21

การสุ่มเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า กลุ่มลูกค้า IPD จำแนกตามสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษา	ปีงบประมาณ									
	2561 ครั้งที่ 1		2561 ครั้งที่ 2		2562 ครั้งที่ 1		2562 ครั้งที่ 2		2563 ครั้งที่ 1	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินเอง	56	18.36	51	17.53	46	15.33	51	16.78	60	15.46
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	76	24.92	112	38.49	107	35.67	99	32.57	137	35.31
สิทธิประกันสังคม	116	38.03	46	15.81	36	12.00	34	11.18	13	3.35
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	-	-	1	0.34	7	2.33	8	2.63	9	2.32
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง	34	11.15	66	22.68	93	31.00	88	28.95	117	30.15
สวัสดิการนักศึกษา มธ.ศูนย์รังสิต	10	3.28	-	-	2	0.67	2	0.66	45	11.60
ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย)	1	0.33	9	3.09	9	3.00	12	3.95	7	1.80
อื่น ๆ	12	3.93	6	2.06	-	-	8	2.63	-	-