



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
รอบที่ 1 ปีงบประมาณ 2565
(มีนาคม พ.ศ. 2565)



สิริมา มงคลสัมฤทธิ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสาธารณสุขศาสตร์

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้ ดำเนินในช่วงเดือน มีนาคม 2565 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ยังคงมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระลอกที่ 5 ทำให้การเข้าพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจสามารถดำเนินการได้เฉพาะบางหอผู้ป่วย/คลินิก การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จากแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 11 แผนก และ แผนกผู้ป่วยใน จำนวน 20 แผนก ผลการสำรวจแสดงรายละเอียดต่างๆ ภายในเล่มรายงานนี้

ผู้ทำการศึกษาคาดหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ดิฉันยินดีน้อมรับคำติชมทุกประการ

สิริมา มงคลสัมฤทธิ์

5 เมษายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ที่มารับบริการในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2565 จากผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก 11 แผนก จำนวน 959 ราย และแผนกผู้ป่วยใน 20 แผนก จำนวน 187 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accident sampling) ผลการสำรวจมีประเด็นโดยสรุปดังนี้

1. ข้อมูลผู้ที่มารับบริการ

แผนกผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 51.39 และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 48.61 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.21 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 34.10 เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ 48.59 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 17.41 และ 13.97 ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ 30.14 ส่วนใหญ่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นปีแรก และร้อยละ 11.89 มารับบริการนานกว่า 10 ปี ผู้รับบริการร้อยละ 92.39 เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตร สังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 30.87 รองลงมาใช้สิทธิสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 30.55 ตามลำดับ

แผนกผู้ป่วยใน

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 47.59 และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 52.41 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ 56.68 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 44.92 ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดร้อยละ 45.99 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ 14.97 ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ 53.48 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 45.99 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 46.52 ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 98.93 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 35.29 ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ 27.27 รองลงมาเบิก และชำระเงินเองร้อยละ 20.86 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

4. ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ประทับใจมากที่สุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาล
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี การบริการดี รวดเร็ว รักษาดี
พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม และอุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี
5. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาล
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ 1) คิวรอนาน/คิวสับสน 2) ที่จอดรถไกล ที่จอดไม่พอ และต้องเสีย
เงินค่าจอด 3) ห้องน้ำไม่พอ ไม่สะอาด 4) ที่นั่งรอไม่เพียงพอ และ 5) แออัด
6. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหา
เพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย 5 อันดับแรกมีดังนี้ 1) เพิ่มที่จอดรถ 2) ที่นั่ง/เก้าอี้ที่นั่งรอ 3) ห้องน้ำไม่
เพียงพอ/ไม่สะอาด 4) ลดระยะเวลาการรอตรวจ 5) เพิ่มป้ายบอกทาง/ทางเดินชัดชัดเจน

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 11 แผนก มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 959 ราย

ตารางที่ 1 ข้อมูลแผนกผู้ป่วยนอกที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม 1	141	14.70
งานการพยาบาลตรวจโรคจักษุ	129	13.45
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม 1	111	11.57
งานการพยาบาลตรวจโรคหู คอ จมูก	110	11.47
งานการพยาบาลตรวจโรคเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว	96	10.01
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม 2	84	8.76
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม 2	70	7.30
งานการพยาบาลตรวจโรคกุมารเวชกรรม	61	6.36
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรมกระดูกและข้อ/เวชศาสตร์ฟื้นฟู	58	6.05
งานการพยาบาลตรวจสูติกรรม	55	5.74
งานการพยาบาลตรวจนรีเวชกรรม	44	4.59

ข้อมูลผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 51.39 และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 48.61 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.21 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 34.10 เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ 48.59 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 17.41 และ 13.97 ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ 30.14 ส่วนใหญ่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นปีแรก และร้อยละ 11.89 มารับบริการนานกว่า 10 ปี ผู้รับบริการร้อยละ 92.39 เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตร สังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 30.87 รองลงมาใช้สิทธิสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 30.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	245	48.61
ญาติ	259	51.39
เพศ(ผู้ป่วย)		
ชาย	372	38.79
หญิง	587	61.21
อายุปัจจุบันของผู้ป่วย		
≤ 20 ปี	107	11.16
21 – 30 ปี	142	14.81
31 – 40 ปี	108	11.26
41 – 50 ปี	119	12.41
51 – 60 ปี	156	16.27
มากกว่า 60 ปี	327	34.10
ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย		
กรุงเทพฯ	134	13.97
ปทุมธานี	466	48.59
สระบุรี	34	3.55
อยุธยา	167	17.41
นนทบุรี	36	3.75
นครนายก	13	1.36
อื่นๆ ระบุ.....	109	11.37
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	284	29.61
2 - 3 ครั้ง	299	31.18
3 - 5 ครั้ง	153	15.95
5 - 10 ครั้ง	110	11.47
มากกว่า 10 ครั้ง	113	11.78

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		
ปีแรก	289	30.14
2 - 3 ปี	248	25.86
4 - 5 ปี	179	18.67
6 - 10 ปี	129	13.45
มากกว่า 10 ปี	114	11.89
การศึกษาของผู้ป่วย		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	323	33.68
มัธยมตอนปลาย	169	17.62
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	115	11.99
ปริญญาตรี	286	29.82
สูงกว่าปริญญาตรี	45	4.69
อื่นๆ	21	2.19
สถานภาพสมรสของผู้ป่วย		
โสด	196	38.89
คู่	266	52.78
หม้าย	24	4.76
หย่า	15	2.98
แยกกันอยู่	3	0.60
สถานภาพผู้ป่วย		
นักศึกษาของ มธ.	40	4.17
ข้าราชการ มธ.	19	1.98
เจ้าหน้าที่ มธ.	14	1.46
ประชาชนทั่วไป	886	92.39
อาชีพผู้ป่วย		
นักเรียน	72	7.51
นักศึกษา	60	6.26
ค้าขาย	135	14.08
เกษตรกร	67	6.99
รับจ้าง	150	15.64
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	165	17.21

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้างหน่วยงานราชการ	67	6.99
อื่นๆ	243	25.34
สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้		
ชำระเงินเอง	217	22.63
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/ เบิกจ่ายตรง	296	30.87
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	293	30.55
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	29	3.02
สิทธิประกันสังคม	91	9.49
ประกันสุขภาพ(บริษัทประกัน)," กองทุนทดแทน","พรบ ผู้ประสบภัย)	10	1.04
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	12	1.25
อื่นๆ	11	1.15

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 7.60 ± 1.22)

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		
12. การให้บริการของแพทย์	942	2(0.2)	1(0.1)	2(0.2)	8(0.9)	12(1.3)	26(2.8)	156(16.6)	266(28.2)	406(43.1)	63(6.7)	8.13(1.05)	สูง
13. การให้บริการของพยาบาล	950	4(0.4)	1(0.1)	3(0.3)	7(0.7)	23(2.4)	63(6.6)	203(21.4)	302(31.8)	300(31.6)	44(4.6)	7.84±1.14	สูง
14. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด	758	1(0.1)	1(0.1)	5(0.7)	6(0.8)	13(1.7)	27(3.6)	158(20.8)	260(34.3)	250(32.9)	37(4.9)	7.92±1.11	สูง
15. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์	673	-	1(0.2)	1(0.2)	7(1.0)	17(2.5)	23(3.4)	136(20.2)	267(39.7)	195(28.9)	26(3.9)	7.88±1.07	สูง
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/เภสัชกร	882	1(0.1)	1(0.1)	4(0.5)	4(0.5)	20(2.3)	33(3.7)	202(22.9)	352(39.9)	243(27.6)	22(2.5)	7.85±1.05	สูง
17. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	897	1(0.1)	1(0.1)	2(0.2)	10(1.1)	22(2.5)	38(4.2)	220(24.5)	340(37.9)	238(26.5)	25(2.8)	7.79±1.08	สูง
18. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เปล	442	1(0.2)	2(0.5)	3(0.7)	5(1.1)	12(2.7)	25(5.7)	88(1.9)	133(30.1)	152(34.4)	21(4.8)	7.84±1.26	สูง
19. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องกายภาพบำบัด	360	-	-	2(0.6)	1(0.3)	11(3.1)	24(6.7)	64(17.8)	128(35.6)	113(31.4)	17(4.7)	7.87±1.12	สูง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ	361	-	-	2(0.6)	2(0.6)	9(2.5)	19(5.3)	69(19.1)	121(33.5)	122(33.8)	17(4.7)	7.91±1.12	สูง
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)	434	1(0.2)	1(0.2)	5(1.2)	5(1.2)	12(2.8)	28(6.5)	67(15.4)	159(36.6)	132(30.4)	24(5.5)	7.81±1.26	สูง
22. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์	806	-	1(0.1)	3(0.4)	13(1.6)	23(2.9)	55(6.8)	141(17.5)	304(37.7)	235(29.2)	31(3.9)	7.79±1.19	สูง
23. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ	940	1(0.1)	4(0.4)	15(1.6)	10(1.1)	48(5.1)	112(11.9)	268(28.5)	261(27.8)	199(21.2)	22(2.3)	7.37±1.35	ปานกลาง
24. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ	954	16(1.7)	9(0.9)	22(2.3)	53(5.6)	86(9.0)	174(18.2)	265(27.8)	176(18.5)	130(13.6)	23(2.4)	6.77±1.56	ปานกลาง
25. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวชระเบียนและสถิติ)	921	2(0.2)	1(0.1)	15(1.6)	16(1.7)	54(5.9)	109(11.8)	256(27.8)	275(29.9)	171(18.6)	22(2.4)	7.32±1.34	ปานกลาง
26. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด	766	-	1(0.1)	9(1.2)	9(1.2)	34(4.4)	87(11.4)	192(25.1)	243(31.7)	163(21.3)	28(3.7)	7.47±1.28	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความพอใจ
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
27. ระยะเวลาการรอรับยา	884	3(0.3)	4(0.5)	10(1.1)	20(2.3)	53(6.0)	115(13.0)	266(30.1)	247(27.9)	147(16.6)	19(2.2)	7.23±1.34	ปานกลาง
28. ระยะเวลาการรอชำระเงิน	907	2(0.2)	4(0.4)	5(0.5)	15(1.7)	58(6.4)	110(12.1)	274(30.2)	252(27.8)	167(18.4)	20(2.2)	7.31±1.29	ปานกลาง
29. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ	953	13(1.4)	11(1.2)	22(2.3)	41(4.3)	91(9.6)	173(18.2)	219(22.9)	193(20.3)	164(17.2)	26(2.7)	6.89±1.61	ปานกลาง
30. ห้องน้ำเพียงพอ	917	13(1.4)	1(0.1)	15(1.6)	13(1.4)	40(4.4)	75(8.2)	187(20.4)	287(31.3)	242(26.4)	44(4.8)	7.59±1.35	สูง
31. ห้องน้ำสะอาด	918	2(0.2)	6(0.7)	8(0.9)	12(1.3)	37(4.0)	71(7.7)	156(16.9)	280(30.5)	263(28.7)	83(9.1)	7.67±1.34	สูง
32. ที่จอดรถเพียงพอ	821	23(2.8)	11(1.3)	31(3.8)	36(4.4)	76(9.3)	112(13.6)	186(22.7)	178(21.7)	145(17.7)	23(2.8)	6.89±1.71	ปานกลาง
33. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม	957	2(0.2)	2(0.2)	5(0.5)	13(1.4)	35(3.7)	82(8.6)	230(24.0)	322(33.7)	221(23.1)	45(4.7)	7.60±1.22	สูง

ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

การรับทราบข้อมูลของผู้ป่วย/ญาติที่ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 90.41 ได้รับทราบข้อมูลการรักษาร้อยละ 93.22 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้าน ร้อยละ 91.14 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การรับทราบข้อมูลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

การรับทราบข้อมูลในการมารับการตรวจรักษาในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร		
ทราบ	867	90.41
ไม่ทราบ	24	2.50
อยู่ระหว่างรอผล	68	7.09
ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่		
ทราบ	894	93.22
ไม่ทราบ	33	3.44
ไม่แน่ใจ	32	3.44
ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่		
ได้รับ	874	91.14
ไม่ได้รับ	35	3.65
ไม่แน่ใจ	50	5.21

ตารางที่ 5 การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	910	94.89
ไม่กลับมา	5	0.52
ไม่แน่ใจ	44	4.59

ผู้ป่วย/ญาติที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 94.89 คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอีก

ตารางที่ 6 การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อบุคคลอื่น

ท่านแนะนำต่อบุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	895	93.33
ไม่แนะนำ	11	1.15
ไม่แน่ใจ	53	5.53

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 93.33 จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 7 การเดินทางมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตู้	86	8.97
แท็กซี่	114	11.89
ขับรถมาเอง	698	72.78
อื่นๆ	61	6.36

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 72.78 ขับรถมาเอง รองลงมาใช้บริการใช้บริการรถแท็กซี่ ร้อยละ 11.89

ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยใน รอบที่ 1 พ.ศ.2565

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยใน

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยในที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน 20 แผนก จากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 187 ราย

ตารางที่ 8 ข้อมูลแผนกผู้ป่วยในที่ทำกรสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

หอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง พิเศษ	16	8.56
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมพิเศษ 1	14	7.49
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ พิเศษ	14	7.49
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษดุสิตโสภาคย์ 4	13	6.95
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม 2	13	6.95
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมสามัญ	12	6.42
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชาย พิเศษ	11	5.88
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมพิเศษ	11	5.88
งานการพยาบาลพิเศษยูงทอง 3	11	5.88
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมพิเศษ	10	5.35
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ เวชศาสตร์ฟื้นฟู (สามัญ)	10	5.35
งานการพยาบาลพิเศษยูงทอง 4	10	5.35
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมพิเศษ 2	9	4.81
งานการพยาบาลผู้ป่วยหู คอ จมูก และศัลยกรรมช่องปาก	6	3.21
งานการพยาบาลผู้ป่วยจักษุ	6	3.21
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม 1	6	3.21
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชาย สามัญ	5	2.67
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม 2	4	2.14
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษดุสิตโสภาคย์ 5	3	1.6
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง สามัญ	3	1.6

ข้อมูลผู้รับบริการ

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 47.59 และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 52.41 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ 56.68 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 44.92 ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดร้อยละ 45.99 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดอยุธยา ร้อยละ 14.97 ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ 53.48 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 45.99 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 46.52 ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 98.93 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 35.29 ใช้สิทธิบัตรทอง ร้อยละ 27.27 รองลงมาเบิก และชำระเงินเองร้อยละ 20.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	89	47.59
ญาติ	98	52.41
เพศ (ผู้ป่วย)		
ชาย	81	43.32
หญิง	106	56.68
อายุปัจจุบันของผู้ป่วย		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	10.70
21 – 30 ปี	14	7.49
31 – 40 ปี	27	14.44
41 – 50 ปี	19	10.16
51 – 60 ปี	23	12.3
สูงกว่า 60 ปี	84	44.92
ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย		
กรุงเทพ	21	11.23
ปทุมธานี	86	45.99
สระบุรี	7	3.74
อยุธยา	28	14.97
นนทบุรี	4	2.14

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
นครนายก	1	0.53
อื่นๆ	40	21.39
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	100	53.48
2 - 3 ครั้ง	44	23.53
3 - 5 ครั้ง	14	7.49
5 - 10 ครั้ง	11	5.88
มากกว่า 10 ครั้ง	18	9.63
จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		
ปีแรก	86	45.99
2 - 3 ปี	44	23.53
3 - 5 ปี	23	12.3
5 - 10 ปี	10	5.35
มากกว่า 10 ปี	24	12.83
การศึกษาของผู้ป่วย		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	87	46.52
มัธยมตอนปลาย	36	19.25
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	8	4.28
ปริญญาตรี	48	25.67
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.28
สถานภาพสมรสของผู้ป่วย		
โสด	50	26.74
คู่	116	62.03
หม้าย	15	8.02
หย่า/แยกกันอยู่	6	3.21
สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย		
นักศึกษาของ มธ.	1	0.53
ข้าราชการ มธ.	-	-
เจ้าหน้าที่ มธ.	1	0.53
ประชาชนทั่วไป	185	98.93

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพผู้ป่วย		
นักเรียน	17	9.09
นักศึกษา	4	2.14
ค้าขาย	18	9.63
เกษตรกร	15	8.02
รับจ้าง	25	13.37
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	14.97
ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน	8	4.28
อื่นๆ	72	38.5
สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้		
ชำระเงินเอง	39	20.86
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง	66	35.29
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	51	27.27
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	17	9.09
สิทธิประกันสังคม	4	2.14
ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, "กองทุนทดแทน", "พรบ ผู้ประสบภัย)	2	1.07
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	8	4.28

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 8.41+0.90) 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		
13. การให้บริการของแพทย์	187	-	-	-	-	-		12(6.4)	40(21.4)	130(69.5)	5(2.7)	8.65±0.60	สูง
14. การให้บริการของพยาบาล	187	-	-	-	-	-	8(4.3)	16(8.6)	40(21.4)	117(62.6)	6(3.2)	8.47±0.83	สูง
15. การให้บริการของเภสัชกร	150	-	-	-	-	-	5(3.3)	14(9.3)	35(23.3)	94(62.7)	2(1.3)	8.47±0.80	สูง
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด	184	-	-	-	-	2(1.1)	2(1.1)	22(11.9)	36(19.6)	117(63.6)	5(2.7)	8.47±0.83	สูง
17. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงครัว	169	-	-	-	-	2(1.2)	3(1.8)	21(12.4)	33(19.5)	109(64.5)	1(0.6)	8.45±0.87	สูง
18. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ต่างๆที่จัดเตรียมไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ เสื่อผ้า เตียงนอน ตู้ข้างเตียง	187	-	-	-	-	-	6(3.2)	13(6.9)	39(20.9)	125(66.8)	4(2.1)	8.55±0.77	สูง
19. ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพัก มีความ สะอาดและสะดวกในการใช้งาน	185	-	-	-	-	1(0.5)	5(2.7)	16(8.7)	40(21.6)	120(64.9)	3(1.6)	8.50±0.81	สูง
20. รสชาติของอาหารที่ทาง โรงพยาบาลจัดให้	185	-	-	1(0.5)	4(2.2)	11(5.9)	18(9.7)	33(17.8)	47(25.4)	70(37.8)	1(0.5)	7.71±1.38	สูง
21. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้ป่วยมี ความเหมาะสม	112	-	-	1(0.9)	2(1.8)	2(1.8)	6(5.4)	9(8.0)	24(21.4)	66(58.9)	2(1.8)	8.24±1.24	สูง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่ พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความ คาดหมาย	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความพึง พอใจ
			←—————→										
		น้อย	0	1	2	3	4	5	6	7	สูง		
22. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม	187	-	-	-	-	1(0.5)	9(4.8)	17(9.1)	40(21.4)	112(59.9)	8(4.3)	8.41±0.90	สูง
23. เมื่อเทียบกับการมารับบริการครั้งก่อนท่านพอใจกับการมารับบริการครั้งนี้ในระดับใด	135	-	-	-	-	2(1.5)	5(3.7)	13(9.6)	25(18.5)	86(63.7)	4(2.9)	8.44±0.91	สูง

ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

ตารางที่ 11 การรับทราบข้อมูลในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

การรับทราบข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร		
ทราบ	182	97.33
ไม่ทราบ	2	1.07
อยู่ระหว่างรอผล	3	1.60
ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่		
ทราบ	184	98.40
ไม่ทราบ	-	-
ไม่แน่ใจ	3	1.60
ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่		
ได้รับ	185	98.93
ไม่ได้รับ	-	-
ไม่แน่ใจ	2	1.07

ผู้ป่วย/ญาติ ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 97.33 ทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ 98.40 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา/การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้าน ร้อยละ 98.93

ตารางที่ 12 การกลับมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า (ถ้ามี) ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	186	99.47
ไม่กลับมา	-	-
ไม่แน่ใจ	1	0.53

ผู้ป่วย/ญาติ แผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ 99.47 คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 13 การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อให้บุคคลอื่น

ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	184	98.40
ไม่แนะนำ	-	-
ไม่แน่ใจ	3	1.60

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการคิดว่าจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ร้อยละ 98.40

ตารางที่ 14 การเดินทางมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตู้	7	3.74
แท็กซี่	23	12.30
ขับรถมาเอง	136	72.73
อื่นๆ	21	11.23

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการ ส่วนใหญ่เดินทางมารับบริการโดยขับรถมาเอง ร้อยละ 72.73 รองลงมาใช้บริการรถแท็กซี่ ร้อยละ 12.30 และอื่นๆ เช่นมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ร้อยละ 11.23

ความคิดเห็นต่อสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ตารางที่ 15 สิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ความคิดเห็น	จำนวน
เพิ่มที่จอดรถ	121
ที่นั่ง/เก้าอี้นั่งรอตรวจ รอรับยา รอจ่ายเงินไม่พอ	110
ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด	44
ลดระยะเวลาการตรวจนาน	21
เพิ่มป้ายบอกทาง/ทางเดินซับซ้อน	21
รถเข็นไม่เพียงพอ	14

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย 5 อันดับแรกมีดังนี้ 1) เพิ่มที่จอดรถ 2) ที่นั่ง/เก้าอี้นั่งรอ 3) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 4) ลดระยะเวลาการตรวจนาน 5) เพิ่มป้ายบอกทาง/ทางเดินซับซ้อน

จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 16 บริการที่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

เหตุผล	จำนวน
แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี/พูดจาดี/มีแพทย์หลายสาขา	195
การบริการดี รวดเร็ว รักษาดี	137
พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	112
อุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี	15

ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นบริการที่ประทับใจสูงสุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี การบริการดี รวดเร็ว รักษาดี พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม และอุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี

จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

ตารางที่ 17 บริการที่ไม่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

บริการที่ไม่ประทับใจ	จำนวน
คิวรอนาน/คิวสับสน	99
ที่จอดรถไกล ที่จอดไม่พอ และต้องเสียเงินค่าจอด	83
ห้องน้ำไม่พอ ไม่สะอาด	42
ที่นั่งรอไม่เพียงพอ	25
แอด	14
จุดประชาสัมพันธ์	6

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ 1) คิวรอนาน/คิวสับสน 2) ที่จอดรถไกล ที่จอดไม่พอ และต้องเสียเงินค่าจอด 3) ห้องน้ำไม่พอ ไม่สะอาด 4) ที่นั่งรอไม่เพียงพอ และ 5) แอด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ครั้งที่ 1/2565

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านสูงที่สุด

คำถาม

ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ.....

วันที่มารับบริการ.....

1. ผู้ให้ข้อมูล ผู้ป่วย ญาติ ระบุ..... อื่นๆ ระบุ.....2. เพศ (ผู้ป่วย) ชาย หญิง

3. อายุปัจจุบันของผู้ป่วย..... ปี

4. ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย คือ

 กรุงเทพฯ ปทุมธานี สระบุรี ออยุธยา นนทบุรี นครนายก อื่นๆ ระบุ.....

5. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปี

 ครั้งแรก 2-3 ครั้ง 3-5 ครั้ง 5-10 ครั้ง สูงกว่า 10 ครั้ง

6. จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

 ปีแรก 2-3 ปี 3-5 ปี 5-10 ปี สูงกว่า 10 ปี

7. การศึกษาของผู้ป่วย

 ต่ำกว่ามัธยมต้น มัธยมปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ ระบุ.....8. สถานภาพสมรสของผู้ป่วย โสด คู่ หม้าย หย่า แยกกันอยู่

9. สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย

 นักศึกษาของ มธ. ข้าราชการ มธ. เจ้าหน้าที่ มธ. ประชาชนทั่วไป

10. อาชีพของผู้ป่วย

 นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย เกษตรกร รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน อื่นๆ ระบุ.....

11. สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้

 ชำระเงินเอง เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง สิทธิบัตรทอง 30 บาท สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต สิทธิประกันสังคม ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย)สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน อื่นๆ (ระบุ)

ความเห็นของผู้ป่วยหรือญาติ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่	คะแนนความพึงพอใจ								เกินความ	ไม่ได้ใช้	
	พอใจ	←	น้อย							สูง		→
	-1	0	1	2	3	4	5	6	7		+1	
12. การให้บริการของแพทย์												
13. การให้บริการของพยาบาล												
14. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด												
15. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์												
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/เภสัชกร												
17. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายเงิน												
18. การให้บริการของเจ้าหน้าที่แปล												
19. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องกายภาพบำบัด												
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ												
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)												
22. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์												
23. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ												
24. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ												
25. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวชระเบียนและสถิติ)												
26. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด												
27. ระยะเวลาการรอรับยา												
28. ระยะเวลาการรอชำระเงิน												
29. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ												
30. ห้องน้ำเพียงพอ												
31. ห้องน้ำสะอาด												
32. ที่จอดรถเพียงพอ												

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่ พอใจ	คะแนนความพึงพอใจ								เกินความ คาดหมาย	ไม่ได้ใช้ บริการ	
	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
33. ความพึงพอใจของการรับบริการใน ภาพรวม												

การรับทราบข้อมูลในการมารับการรักษาในครั้งนี้

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

การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

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

จุดเด่นและจุดอ่อนของโรงพยาบาล

คำถาม	คำตอบ
40. สิ่งใดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเฉลิมพระเกียรติควรจัดหา เพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย	
41. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ	
42. จุดด้อยที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนา ให้ดีขึ้น	

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ผู้เก็บข้อมูล.....

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD) ครั้งที่ 1/2565

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านสูงที่สุด

คำถาม

ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ.....

วันที่มารับบริการ.....

1. ผู้ให้ข้อมูล ผู้ป่วย ญาติ ระบุ..... อื่นๆ ระบุ.....

2. อาการเจ็บป่วยที่ผู้ป่วยมารับบริการในครั้งนี.....

3. เพศ (ผู้ป่วย) ชาย หญิง

4. อายุปัจจุบันของผู้ป่วย..... ปี

5. ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย คือ

 กรุงเทพฯ ปทุมธานี สระบุรี ออยุธยา นนทบุรี นครนายก อื่นๆ ระบุ.....

6. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปีนี

 ครั้งแรก 2-3 ครั้ง 3-5 ครั้ง 5-10 ครั้ง สูงกว่า 10 ครั้ง

7. จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

 ปีแรก 2-3 ปี 3-5 ปี 5-10 ปี สูงกว่า 10 ปี

8. การศึกษาของผู้ป่วย

 ต่ำกว่ามัธยมต้น มัธยมปลาย อนุปริญญา/ปวช /ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ ระบุ.....9. สถานภาพสมรสของผู้ป่วย โสด คู่ หม้าย หย่า แยกกันอยู่

10. สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย

 นักศึกษาของ มธ. ข้าราชการ มธ. เจ้าหน้าที่ มธ. ประชาชนทั่วไป

11. อาชีพของผู้ป่วย

 นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย เกษตรกร รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน อื่นๆ ระบุ.....

12. สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้

 ชำระเงินเอง เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง สิทธิบัตรทอง 30 บาท สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต สิทธิประกันสังคม ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย)สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน อื่นๆ (ระบุ)

ความเห็นของผู้ป่วยหรือญาติ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่พอใจ	คะแนนความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ไม่ได้ใช้บริการ	
	-1	← 0	1	2	3	4	5	6	7 →	+1		
13. การให้บริการของแพทย์												
14. การให้บริการของพยาบาล												
15. การให้บริการของเภสัชกร												
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด												
17. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงครัว												
18. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆที่จัดเตรียมไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ เสื้อผ้า เติงนอน ตู้ข้างเตียง												
19. ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพัก มีความสะอาดและสะดวกในการใช้งาน												
20. รสชาติของอาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดให้												
21. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้ป่วยมีความเหมาะสม												
22. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม												
23. เมื่อเทียบกับการมารับบริการครั้งก่อนท่านพอใจกับการมารับบริการครั้งนี้ในระดับใด												

การรับทราบข้อมูลในการมารับการรักษาในครั้งนี้

คำถาม	เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว		
24. ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร	<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ	<input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างรอผล
25. ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่	<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ
26. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่	<input type="checkbox"/> ได้รับ	<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับ	<input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ

การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

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

จุดเด่นและจุดอ่อนของโรงพยาบาล

คำถาม	คำตอบ
30. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ	
31. จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม พระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ ดีขึ้น	

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ผู้เก็บข้อมูล.....



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
รอบที่ 2 ปีงบประมาณ 2565
(พฤศจิกายน พ.ศ. 2565)



สิริมา มงคลสัมฤทธิ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสาธารณสุขศาสตร์

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการครั้งที่ 2/2565 ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 1-8 พฤศจิกายน 2565 ซึ่งเป็นช่วงหลังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศเป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง แต่อย่างไรก็ตามการเข้าพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้สามารถดำเนินการได้เฉพาะบางหอผู้ป่วย/คลินิก

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จากแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 10 แผนก และ แผนกผู้ป่วยใน จำนวน 24 แผนก ผลการสำรวจแสดงรายละเอียดต่างๆ ภายในเล่มรายงานนี้ ผู้ทำการศึกษาคาดหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ดิฉันยินดีน้อมรับคำติชมทุกประการ

สิริมา มงคลสัมฤทธิ์

พฤศจิกายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ที่มารับบริการในต้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 จากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก 10 แผนก จำนวน 991 ราย และแผนกผู้ป่วยใน 24 แผนก จำนวน 279 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accident sampling) ผลการสำรวจมีประเด็นโดยสรุปดังนี้

1. ข้อมูลผู้ที่มารับบริการ

แผนกผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 61.25 และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 38.75 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.37 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 29.67 เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ 52.77 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 18.87 และ 10.10 ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ 36.13 ส่วนใหญ่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นปีแรก และร้อยละ 12.31 มารับบริการนานกว่า 10 ปี ผู้รับบริการร้อยละ 88.09 เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิชำระเงินเอง ร้อยละ 24.82 รองลงมาใช้สิทธิสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 24.42 และเบิกต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 23.31 ตามลำดับ

แผนกผู้ป่วยใน

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 51.25 และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 48.75 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ 61.65 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 38.15 ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดร้อยละ 46.24 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ร้อยละ 22.58 ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรก ร้อยละ 32.97 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 42.65 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.54 ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 93.55 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลจากสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 27.24 รองลงมาเบิก ต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 24.01 ใช้ และชำระเงินเองร้อยละ 20.43 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

4. ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ประทับใจมากที่สุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาล
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ อุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี การบริการดี รวดเร็ว
รักษาดี ให้คำแนะนำดี แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี/พูดจาดี/มีแพทย์หลายสาขา พยาบาล
ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง และห้องน้ำสะอาด
5. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาล
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ 1) รอคิวพบแพทย์นาน 2) ที่นั่งรอน้อย 3) รอรับยา/จ่ายเงินนาน4)
ที่จอดรถไกล ที่จอดไม่พอ และต้องเสียเงินค่าจอด และ 5) ห้องน้ำไม่สะอาดก ไกล
6. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหา
เพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย 5 อันดับแรกมีดังนี้ 1) ที่นั่ง/เก้าอี้ที่นั่งรอดตรวจ รอรับยา รอจ่ายเงินไม่พอ
2) เพิ่มที่จอดรถ 3) แอปพลิเคชันจองคิว ลดระยะเวลารอดตรวจนาน 4) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด
5) เพิ่มแพทย์ออกตรวจ

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 2 พ.ศ.2565

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

หอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยนอก

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยนอกที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน 10 แผนก มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 991 ราย

ตารางที่ 1 ข้อมูลแผนกผู้ป่วยนอกที่ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลตรวจโรคเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว	145	14.63
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรมกระดูกและข้อ/เวชศาสตร์ฟื้นฟู	132	13.32
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม 1	131	13.22
งานการพยาบาลตรวจโรคหุ คอ จมูก	127	12.82
งานการพยาบาลตรวจโรคอายุรกรรม 2	111	11.20
งานการพยาบาลตรวจโรคจักษุ	109	11.00
งานการพยาบาลตรวจโรคสูติ-นรีเวชกรรม (คลินิกนรีเวชกรรม)	94	9.49
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม 1	92	9.28
งานการพยาบาลตรวจโรคสูติ (คลินิกสูติ)	33	3.33
งานการพยาบาลตรวจโรคศัลยกรรม 2	17	1.72

ข้อมูลผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ญาติผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 61.25 และผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 38.75 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.37 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 29.67 เป็นผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดร้อยละ 52.77 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 18.87 และ 10.10 ตามลำดับ ผู้รับบริการร้อยละ 36.13 ส่วนใหญ่มารับบริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นปีแรก และร้อยละ 12.31 มารับบริการนานกว่า 10 ปี ผู้รับบริการร้อยละ 88.09 เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้สิทธิชำระเงินเอง ร้อยละ 24.82 รองลงมาใช้สิทธิสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 24.42 และเบิกต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 23.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	607	61.25
ญาติ	384	38.75
เพศ(ผู้ป่วย)		
ชาย	363	36.63
หญิง	628	63.37
อายุปัจจุบันของผู้ป่วย		
≤ 20 ปี	95	9.59
21 – 30 ปี	163	16.45
31 – 40 ปี	113	11.4
41 – 50 ปี	167	16.85
51 – 60 ปี	159	16.04
มากกว่า 60 ปี	294	29.67
ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย		
กรุงเทพ	110	11.10
ปทุมธานี	523	52.77
สระบุรี	35	3.53
พระนครศรีอยุธยา	187	18.87
นนทบุรี	11	1.11
นครนายก	9	0.91
อื่นๆ	116	11.71
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	189	19.07
2 - 3 ครั้ง	287	28.96
3 - 5 ครั้ง	210	21.19
5 - 10 ครั้ง	135	13.62
มากกว่า 10 ครั้ง	170	17.15

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		
ปีแรก	358	36.13
2 - 3 ปี	219	22.1
4 - 5 ปี	165	16.65
6 - 10 ปี	127	12.82
มากกว่า 10 ปี	122	12.31
การศึกษาของผู้ป่วย		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	241	24.32
มัธยมตอนปลาย	160	16.15
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	107	10.8
ปริญญาตรี	373	37.64
สูงกว่าปริญญาตรี	62	6.26
อื่นๆ	48	4.84
สถานภาพผู้ป่วย		
นักศึกษาของ มธ.	92	9.28
ข้าราชการ มธ.	12	1.21
เจ้าหน้าที่ มธ.	14	1.41
ประชาชนทั่วไป	873	88.09
อาชีพผู้ป่วย		
นักเรียน	30	3.03
นักศึกษา	123	12.41
ค้าขาย	155	15.64
เกษตรกร	56	5.65
รับจ้าง	153	15.44
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	146	14.73
ลูกจ้างหน่วยงานราชการ	90	9.08
อื่นๆ	238	24.02
สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้		
ชำระเงินเอง	246	24.82
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/ เบิกจ่ายตรง	231	23.31

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	242	24.42
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	68	6.86
สิทธิประกันสังคม	99	9.99
ประกันสุขภาพ(บริษัทประกัน)," กองทุนทดแทน","พรบ ผู้ประสบภัย)	36	3.63
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	18	1.82
อื่นๆ	51	5.15

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 7.95 ± 1.05)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจ และคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย \pm ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ
			← น้อย → สูง										
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
12. การให้บริการของแพทย์	970	-	-	1(0.1)	3(0.3)	13(1.5)	37(3.8)	141(14.5)	221(22.8)	428(44.1)	126(12.9)	8.19 \pm 1.02	สูง
13. การให้บริการของพยาบาล	979	1(0.1)	-	-	11(1.1)	31(3.2)	67(6.8)	185(18.9)	271(27.7)	321(32.9)	92(9.4)	7.84 \pm 1.17	สูง
14. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด	679	-	2(0.3)	1(0.2)	7(1.0)	9(1.3)	45(6.6)	128(18.9)	195(28.7)	235(34.6)	57(8.4)	7.91 \pm 1.15	สูง
15. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์	529	-	2(0.4)	3(0.6)	2(0.4)	15(2.8)	36(6.8)	88(16.6)	145(27.4)	189(35.7)	49(9.3)	7.89 \pm 1.23	สูง
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/เภสัชกร	904	3(0.3)	1(0.1)	4(0.4)	8(0.8)	14(1.6)	53(5.9)	173(19.1)	266(29.4)	321(35.5)	61(6.8)	7.93 \pm 1.14	สูง
17. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	930	1(0.1)	-	-	12(1.3)	33(3.6)	65(6.9)	208(22.4)	256(27.5)	297(31.9)	58(6.2)	7.78 \pm 1.18	สูง
18. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เปล	344	1(0.3)	2(0.6)	1(0.3)	4(1.2)	4(1.2)	30(8.7)	63(18.3)	80(23.3)	125(36.3)	34(9.9)	7.86 \pm 1.27	สูง
19. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องกายภาพบำบัด	317	-	1(0.3)	1(0.3)	3(0.9)	4(1.3)	23(7.3)	45(14.2)	84(26.5)	122(38.5)	34(10.7)	7.98 \pm 1.19	สูง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย \pm ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ
			← น้อย → สูง →										
		-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ	465	-	1(0.2)	1(0.2)	5(1.1)	6(1.3)	25(5.4)	81(17.4)	136(29.3)	175(37.6)	35(7.5)	7.98 \pm 1.13	สูง
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)	638	1(0.2)	1(0.2)	4(0.6)	4(0.6)	12(1.9)	33(5.2)	136(21.3)	183(28.6)	216(33.9)	48(7.5)	7.89 \pm 1.16	สูง
22. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์	877	1(0.1)	-	4(0.5)	9(1.0)	21(2.4)	49(5.6)	137(15.6)	260(29.7)	328(37.4)	68(7.8)	7.97 \pm 1.16	สูง
23. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ	984	5(0.5)	4(0.4)	11(1.1)	30(3.0)	55(5.6)	105(10.7)	234(23.8)	254(25.8)	232(23.6)	54(5.5)	7.38 \pm 1.44	ปานกลาง
24. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ	989	11(1.1)	4(0.4)	23(2.3)	47(4.8)	93(9.4)	149(15.1)	246(24.9)	206(20.8)	180(18.2)	30(3.0)	6.98 \pm 1.57	ปานกลาง
25. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวชระเบียนและสถิติ)	934	2(0.2)	3(0.3)	6(0.6)	19(2.0)	38(4.1)	96(10.3)	232(24.8)	238(25.5)	250(26.8)	50(5.4)	7.53 \pm 1.34	สูง
26. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด	677	-	4(0.6)	5(0.7)	10(1.5)	34(5.0)	69(10.2)	139(20.5)	185(27.3)	196(29.0)	35(5.2)	7.58 \pm 1.39	สูง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n	ไม่พอใจ	จำนวน (ร้อยละ) ความพึงพอใจ								เกินความคาดหมาย	ค่าเฉลี่ย \pm ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ
			← น้อย → สูง →										
			-1	0	1	2	3	4	5	6			
27. ระยะเวลาการรอรับยา	917	6(0.7)	4(0.4)	15(1.6)	23(2.5)	74(8.1)	115(12.5)	197(21.5)	233(25.4)	209(22.8)	41(4.5)	7.27 \pm 1.50	ปานกลาง
28. ระยะเวลาการรอชำระเงิน	932	4(0.4)	2(0.2)	11(1.2)	28(3.0)	59(6.3)	116(12.5)	221(23.7)	248(26.6)	204(21.9)	39(4.2)	7.32 \pm 1.43	ปานกลาง
29. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ	987	6(0.6)	11(1.1)	20(2.0)	65(6.6)	84(8.5)	125(12.7)	214(21.7)	192(19.5)	223(22.6)	47(4.8)	7.02 \pm 1.71	ปานกลาง
30. ห้องน้ำเพียงพอ	945	3(0.3)	2(0.2)	14(1.5)	22(2.3)	44(4.7)	92(9.7)	174(18.4)	253(26.8)	276(29.2)	65(6.9)	7.56 \pm 1.44	สูง
31. ห้องน้ำสะอาด	948	2(0.2)	-	2(0.2)	16(1.7)	34(3.6)	84(8.9)	185(19.5)	240(25.3)	309(32.6)	76(8.0)	7.75 \pm 1.26	สูง
32. ที่จอดรถเพียงพอ	867	5(0.6)	7(0.8)	21(2.4)	30(3.5)	60(6.9)	100(11.5)	190(21.9)	194(22.4)	219(25.3)	41(4.7)	7.25 \pm 1.62	ปานกลาง
33. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม	988	-	-	1(0.1)	6(0.6)	17(1.7)	60(6.1)	170(17.2)	331(33.5)	322(32.6)	81(8.2)	7.95 \pm 1.05	สูง

ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

การรับทราบข้อมูลของผู้ป่วย/ญาติที่ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 86.18 ได้รับทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ 86.78 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้าน ร้อยละ 85.47 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การรับทราบข้อมูลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

การรับทราบข้อมูลในการมารับการตรวจรักษาในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร		
ทราบ	854	86.18
ไม่ทราบ	51	5.15
อยู่ระหว่างรอผล	86	8.68
ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่		
ทราบ	860	86.78
ไม่ทราบ	74	7.47
ไม่แน่ใจ	57	5.75
ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่		
ได้รับ	847	85.47
ไม่ได้รับ	79	7.97
ไม่แน่ใจ	65	6.56

ตารางที่ 5 การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	938	94.65
ไม่กลับมา	8	0.81
ไม่แน่ใจ	45	4.54

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 94.65 คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอีก

ตารางที่ 6 การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อบุคคลอื่น

ท่านแนะนำต่อบุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	890	89.81
ไม่แนะนำ	19	1.92
ไม่แน่ใจ	82	8.27

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 89.81 จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 7 การเดินทางมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตู้	108	10.9
แท็กซี่	125	12.61
ขับรถมาเอง	707	71.34
อื่นๆ	51	5.15

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 71.34 ขับรถมาเอง รองลงมาใช้บริการใช้บริการรถแท็กซี่ ร้อยละ 12.61

ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยใน รอบที่ 2 พ.ศ.2565

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ แผนกผู้ป่วยใน

หน่วยงานแผนกผู้ป่วยในที่สำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีจำนวน 24 แผนก จากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 279 ราย

ตารางที่ 8 ข้อมูลแผนกผู้ป่วยในที่ทำกรสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

หอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม 1	28	10.04
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ พิเศษ	23	8.24
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง สามัญ	22	7.89
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมสามัญ	19	6.81
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ เวชศาสตร์ฟื้นฟู (สามัญ)	16	5.73
งานการพยาบาลพิเศษยุงทอง 2	15	5.38
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษดุสิตไศภาคย์ 4	15	5.38
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษดุสิตไศภาคย์ 5	15	5.38
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชาย พิเศษ	15	5.38
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมชาย สามัญ	13	4.66
งานการพยาบาลพิเศษยุงทอง 4	13	4.66
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมพิเศษ 2	12	4.3
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม 1	11	3.94
งานการพยาบาลผู้ป่วยหู คอ จมูก และศัลยกรรมช่องปาก	8	2.87
งานการพยาบาลพิเศษยุงทอง 3	8	2.87
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมพิเศษ	7	2.51
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม 2	7	2.51
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม 3	7	2.51
งานการพยาบาลพิเศษยุงทอง 1	6	2.15
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง พิเศษ	6	2.15
งานการพยาบาลผู้ป่วยจักษุ	4	1.42
งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม 2	4	1.42

หอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมพิเศษ 1	3	1.08
งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรมพิเศษ	2	0.72

ข้อมูลผู้รับบริการ

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้ป่วยเป็นผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 51.25 และญาติเป็นผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 48.75 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพบร้อยละ 61.65 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 38.15 ผู้รับบริการจากจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดร้อยละ 46.24 รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ร้อยละ 22.58 ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติครั้งแรกร้อยละ 32.97 และมารับบริการเป็นปีแรก ร้อยละ 42.65 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.54 ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 93.55 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลจากสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 27.24 รองลงมาเบิก ต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง ร้อยละ 24.01 ใช้ และชำระเงินเองร้อยละ 20.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	143	51.25
ญาติ	136	48.75
เพศ (ผู้ป่วย)		
ชาย	107	38.35
หญิง	172	61.65
อายุปัจจุบันของผู้ป่วย		
ต่ำกว่า 20 ปี	42	15.56
21 – 30 ปี	23	8.52
31 – 40 ปี	31	11.48
41 – 50 ปี	24	8.89
51 – 60 ปี	47	17.41
สูงกว่า 60 ปี	103	38.15

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย		
กรุงเทพ	32	11.47
ปทุมธานี	129	46.24
สระบุรี	12	4.3
พระนครศรีอยุธยา	63	22.58
นนทบุรี	7	2.51
นครนายก	4	1.43
อื่นๆ	32	11.47
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ		
ครั้งแรก	92	32.97
2 - 3 ครั้ง	53	19
3 - 5 ครั้ง	54	19.35
5 - 10 ครั้ง	25	8.96
มากกว่า 10 ครั้ง	55	19.71
จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล		
ปีแรก	119	42.65
2 - 3 ปี	70	25.09
3 - 5 ปี	41	14.7
5 - 10 ปี	21	7.53
มากกว่า 10 ปี	28	10.04
การศึกษาของผู้ป่วย		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	88	31.54
มัธยมตอนปลาย	30	10.75
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	29	10.39
ปริญญาตรี	101	36.2
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.08
อื่นๆ	28	10.04
สถานภาพสมรสของผู้ป่วย		
โสด	110	39.43
คู่	147	52.69
หม้าย	17	6.09

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
หย่า	4	1.43
แยกกันอยู่	1	0.36
สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย		
นักศึกษาของ มธ.	7	2.51
ข้าราชการ มธ.	9	3.23
เจ้าหน้าที่ มธ.	2	0.72
ประชาชนทั่วไป	261	93.55
อาชีพผู้ป่วย		
นักเรียน	15	5.38
นักศึกษา	17	6.09
ค้าขาย	32	11.47
เกษตรกร	20	7.17
รับจ้าง	38	13.62
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	17.2
ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน	14	5.02
อื่นๆ	95	34.05
สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้		
ชำระเงินเอง	57	20.43
เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง	67	24.01
สิทธิบัตรทอง 30 บาท	76	27.24
สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต	4	1.43
สิทธิประกันสังคม	38	13.62
ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน,"กองทุนทดแทน","พรบ ผู้ประสบภัย)	8	2.87
สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน	3	1.08
อื่นๆ	26	9.32

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 8.09 ± 1.02) 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		
13. การให้บริการของแพทย์	278	1(0.4)	-	-	-	1(0.4)	4(1.4)	31(11.2)	49(17.6)	146(52.5)	46(16.5)	8.45±0.82	สูง
14. การให้บริการของพยาบาล	279	2(0.7)	-	-	-	3(1.1)	10(3.6)	35(12.5)	73(26.2)	115(41.2)	41(14.7)	8.22±±.94	สูง
15. การให้บริการของเภสัชกร	253	-	-	-	2(0.8)	-	6(2.4)	37(14.6)	69(27.3)	115(45.5)	24(9.5)	8.25±0.92	สูง
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด	274	-	-	-	1(0.4)	6(2.2)	10(3.7)	40(14.6)	63(22.9)	128(46.7)	26(9.5)	8.19±1.04	สูง
17. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงครัว	259	1(0.4)	2(0.8)	2(0.8)	4(1.5)	7(2.7)	24(9.3)	44(16.9)	61(23.6)	97(37.5)	17(6.6)	7.78±1.41	สูง
18. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ต่างๆที่จัดเตรียมไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ เสื่อผ้า เตียงนอน ตู้ข้างเตียง	278	1(0.4)	1(0.4)	-	1(0.4)	5(1.8)	22(7.9)	26(9.4)	63(22.7)	133(47.8)	26(9.4)	8.15±1.16	สูง
19. ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพัก มีความ สะอาดและสะดวกในการใช้งาน	274	1(0.4)	-	1(0.4)	1(0.4)	9(3.3)	17(6.2)	29(10.6)	72(26.3)	120(43.8)	24(8.8)	8.08±1.17	สูง
20. รสชาติของอาหารที่ทาง โรงพยาบาลจัดให้	266	-	1(0.4)	8(3.0)	9(3.4)	14(5.3)	37(13.9)	70(26.3)	52(19.6)	66(24.8)	9(3.4)	7.21±1.57	ปาน กลาง
21. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้ป่วยมี ความเหมาะสม	264	2(0.8)	3(1.1)	3(1.1)	6(2.3)	15(5.7)	24(9.1)	32(12.1)	58(21.9)	103(39.0)	18(6.8)	7.67±1.60	สูง

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		
22. ความพึงพอใจของการรับบริการในภาพรวม	277	-	-	1(0.4)	1(0.4)	1(0.4)	16(5.8)	40(14.4)	82(29.6)	108(39.0)	28(10.1)	8.09±1.02	สูง
23. เมื่อเทียบกับการมารับบริการครั้งก่อนท่านพอใจกับการมารับบริการครั้งนี้ในระดับใด	234	-	1(0.4)	1(0.4)	-	6(2.6)	11(4.7)	27(11.5)	69(29.5)	98(42.0)	21(8.9)	8.01±1.15	สูง

ข้อมูลการรับทราบข้อมูล/การกลับมา/การแนะนำต่อ/การเดินทาง

ตารางที่ 11 การรับทราบข้อมูลในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

การรับทราบข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นอะไร		
ทราบ	267	95.70
ไม่ทราบ	2	0.72
อยู่ระหว่างรอผล	10	3.58
ท่านได้รับทราบข้อมูลการรักษา (เช่น การให้ยา / การตรวจพิเศษ / การผ่าตัด) หรือไม่		
ทราบ	258	92.47
ไม่ทราบ	11	3.94
ไม่แน่ใจ	10	3.58
ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา / การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้านหรือไม่		
ได้รับ	244	87.46
ไม่ได้รับ	16	5.73
ไม่แน่ใจ	19	6.81

ผู้ป่วย/ญาติ ทราบว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 95.70 ทราบข้อมูลการรักษา ร้อยละ 92.47 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา/การปฏิบัติตัวและดูแลสุขภาพที่บ้าน ร้อยละ 87.46

ตารางที่ 12 การกลับมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้า (ถ้ามี) ท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	250	89.61
ไม่กลับมา	9	3.23
ไม่แน่ใจ	20	7.17

ผู้ป่วย/ญาติ แผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ 89.61 คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 13 การแนะนำการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อให้บุคคลอื่น

ท่านจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	249	89.25
ไม่แนะนำ	10	3.58
ไม่แน่ใจ	20	7.17

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการคิดว่าจะแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ร้อยละ 89.25

ตารางที่ 14 การเดินทางมาใช้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถเมล์/รถแดง/รถตู้	10	3.58
แท็กซี่	29	10.39
ขับรถมาเอง	204	73.12
อื่นๆ	36	12.90

ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการ ส่วนใหญ่เดินทางมารับบริการโดยขับรถมาเอง ร้อยละ 73.12 รองลงมาใช้บริการรถแท็กซี่ ร้อยละ 10.39 และอื่นๆ เช่นมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ร้อยละ 12.90

ความคิดเห็นต่อสิ่งทีโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ตารางที่ 15 สิ่งทีโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย

ความคิดเห็น	จำนวน
ที่นั่ง/เก้าอี้นั่งรอตรวจ รอรับยา รอจ่ายเงินไม่พอ	153
เพิ่มที่จอดรถ	100
แอปพลิเคชันจองคิว ลดระยะเวลารอดรอนาน	91
ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด	36
เพิ่มแพทย์ออกตรวจ	34
เพิ่มบุคลากรห้องผู้ป่วยนอกช่วงที่มีผู้ป่วยมาก	29
เพิ่มพยาบาล	15
เพิ่มป้ายบอกทาง/ทางเดินซับซ้อน	15
รถเข็นไม่เพียงพอ	6

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งทีโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย 5 อันดับแรกมีดังนี้ 1) ที่นั่ง/เก้าอี้นั่งรอตรวจ รอรับยา รอจ่ายเงินไม่พอ 2) เพิ่มที่จอดรถ 3) แอปพลิเคชันจองคิว ลดระยะเวลารอดรอนาน 4) ห้องน้ำไม่เพียงพอ/ไม่สะอาด 5) เพิ่มแพทย์ออกตรวจ

จุดเด่นของการบริการทีประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 16 บริการทีประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

เหตุผล	จำนวน
อุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี	249
การบริการดี รวดเร็ว รักษาดี ให้คำแนะนำดี	156
แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี/พูดจาดี/มีแพทย์หลายสาขา	145
พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	93
ห้องน้ำสะอาด	19

ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นบริการที่ประทับใจสูงสุดจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ คือ อุปกรณ์ทันสมัยและบริการในภาพรวมดี การบริการดี รวดเร็ว รักษาดี ให้คำแนะนำดี แพทย์เก่ง/มีความชำนาญ/ใจดี/พูดจาดี/มีแพทย์หลายสาขา พยาบาลใจดี/ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง และห้องน้ำสะอาด

จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

ตารางที่ 17 บริการที่ไม่ประทับใจ จากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

บริการที่ไม่ประทับใจ	จำนวน
รอคิวพบแพทย์นาน	77
ที่นั่งรอน้อย	75
รอรับยา/จ่ายเงินนาน	72
ที่จอดรถน้อย ไกล	69
ห้องน้ำไม่สะอาด ไกล	38
ระยะเวลารอเจาะเลือดนาน	28
สถานที่แออัด	17
เจ้าหน้าที่บางคนพูดดุ	12

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ไม่ประทับใจจากการมารับบริการในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนี้ 1) รอคิวพบแพทย์นาน 2) ที่นั่งรอน้อย 3) รอรับยา/จ่ายเงินนาน 4) ที่จอดรถไกล ที่จอดไม่พอ และต้องเสียเงินค่าจอด และ 5) ห้องน้ำไม่สะอาด ไกล

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ครั้งที่ 2/2565

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านสูงที่สุด

คำถาม

ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ.....

วันที่มารับบริการ.....

1. ผู้ให้ข้อมูล ผู้ป่วย ญาติ ระบุ..... อื่นๆ ระบุ.....2. เพศ (ผู้ป่วย) ชาย หญิง

3. อายุปัจจุบันของผู้ป่วย..... ปี

4. ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย คือ

 กรุงเทพฯ ปทุมธานี สระบุรี พระนครศรีอยุธยา นนทบุรี นครนายก อื่นๆ ระบุ.....

5. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปีนี้

 ครั้งแรก 2-3 ครั้ง 3-5 ครั้ง 5-10 ครั้ง สูงกว่า 10 ครั้ง

6. จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

 ปีแรก 2-3 ปี 3-5 ปี 5-10 ปี สูงกว่า 10 ปี

7. การศึกษาของผู้ป่วย

 ต่ำกว่ามัธยมต้น มัธยมปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ ระบุ.....8. สถานภาพสมรสของผู้ป่วย โสด คู่ หม้าย หย่า แยกกันอยู่

9. สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย

 นักศึกษาของ มธ. ข้าราชการ มธ. เจ้าหน้าที่ มธ. ประชาชนทั่วไป

10. อาชีพของผู้ป่วย

 นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย เกษตรกร รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน อื่นๆ ระบุ.....

11. สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้

 ชำระเงินเอง เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง สิทธิบัตรทอง 30 บาท สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต สิทธิประกันสังคม ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย)สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน อื่นๆ (ระบุ)

ความเห็นของผู้ป่วยหรือญาติ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่ พอใจ	คะแนนความพึงพอใจ								เกินความ คาดหมาย	ไม่ได้ใช้ บริการ	
	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
12. การให้บริการของแพทย์												
13. การให้บริการของพยาบาล												
14. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะ เลือด												
15. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้อง เอ็กซเรย์												
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยา/ เภสัชกร												
17. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายเงิน												
18. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เปล												
19. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้อง กายภาพบำบัด												
20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม สุขภาพ												
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกัน สุขภาพ (บัตรทอง, ประกันสังคม, พรบ)												
22. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จุด ประชาสัมพันธ์												
23. ระยะเวลาการทำบัตร/ยื่นบัตรตรวจ												
24. ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ												
25. การให้บริการของจุดทำบัตร (เวช ระเบียนและสถิติ)												
26. ระยะเวลาการรอเจาะเลือด												
27. ระยะเวลาการรอรับยา												
28. ระยะเวลาการรอชำระเงิน												
29. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความ เพียงพอ												
30. ห้องน้ำเพียงพอ												
31. ห้องน้ำสะอาด												
32. ที่จอดรถเพียงพอ												

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ไม่ พอใจ	คะแนนความพึงพอใจ								เกินความ คาดหมาย	ไม่ได้ใช้ บริการ	
	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	+1		
33. ความพึงพอใจของการรับบริการใน ภาพรวม												

การรับทราบข้อมูลในการมารับการรักษาในครั้งนี้

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

การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

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

จุดเด่นและจุดอ่อนของโรงพยาบาล

คำถาม	คำตอบ
40. สิ่งใดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเฉลิมพระเกียรติควรจัดหา เพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย	
41. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ	
42. จุดด้อยที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนา ให้ดีขึ้น	

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ผู้เก็บข้อมูล.....

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD) ครั้งที่ 2/2565

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านสูงที่สุด

คำถาม

ชื่อหอผู้ป่วย/ห้องตรวจ.....

วันที่มารับบริการ.....

1. ผู้ให้ข้อมูล ผู้ป่วย ญาติ ระบุ..... อื่นๆ ระบุ.....

2. อาการเจ็บป่วยที่ผู้ป่วยมารับบริการในครั้งนี.....

3. เพศ (ผู้ป่วย) ชาย หญิง

4. อายุปัจจุบันของผู้ป่วย..... ปี

5. ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย คือ

 กรุงเทพฯ ปทุมธานี สระบุรี พระนครศรีอยุธยา นนทบุรี นครนายก อื่นๆ ระบุ.....

6. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในปีนี

 ครั้งแรก 2-3 ครั้ง 3-5 ครั้ง 5-10 ครั้ง สูงกว่า 10 ครั้ง

7. จำนวนปีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

 ปีแรก 2-3 ปี 3-5 ปี 5-10 ปี สูงกว่า 10 ปี

8. การศึกษาของผู้ป่วย

 ต่ำกว่ามัธยมต้น มัธยมปลาย อนุปริญญา/ปวช /ปวส.ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ ระบุ.....9. สถานภาพสมรสของผู้ป่วย โสด คู่ หม้าย หย่า แยกกันอยู่

10. สถานภาพการใช้บริการของผู้ป่วย

 นักศึกษาของ มธ. ข้าราชการ มธ. เจ้าหน้าที่ มธ. ประชาชนทั่วไป

11. อาชีพของผู้ป่วย

 นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย เกษตรกร รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน อื่นๆ ระบุ.....

12. สิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยใช้ในการรักษาครั้งนี้

 ชำระเงินเอง เบิกค่ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัด/เบิกจ่ายตรง สิทธิบัตรทอง 30 บาท สวัสดิการนักศึกษา มธ. ศูนย์รังสิต สิทธิประกันสังคม ประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, กองทุนทดแทน, พ.ร.บ. ผู้ประสบภัย) สวัสดิการของหน่วยงานเอกชน อื่นๆ (ระบุ)

ความเห็นของผู้ป่วยหรือญาติ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

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

การรับทราบข้อมูลในการมารับการรักษาในครั้งนี้

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

การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป

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

จุดเด่นและจุดอ่อนของโรงพยาบาล

คำถาม	คำตอบ
30. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ	
31. จุดที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม พระเกียรติควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ ดีขึ้น	

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ผู้เก็บข้อมูล.....