

การศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2554 (ครั้งที่ 2)

จัดทำโดย

นางวรางรัตน์	ทะมั่งกลาง
นางวัชณี	หัตถพนม
นายพรดลิต	คำมีสินนท์
นายไพรวลัย	ร่มชัย
นางศิริพร	ธงยศ

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ตุลาคม 54



การศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2554 (ครั้งที่ 2)

จัดทำโดย

นางวรางรัตน์	ทะมั่งกลาง
นางวิชณี	หัตถพนม
นายพรดูลิต	คำมีสินนท์
นายไพรวลัย	ร่มซ้าย
นางศิริพร	ธงยศ

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ตุลาคม 54

การศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ประจำปีงบประมาณ
2554 (ครั้งที่ 2)

จัดทำโดย นางวรางรัตน์ ทะมั่งกลาง
 นางวิชนี หัตถพนม
 นายพรดลิต คำมีสินนท์
 นายไพรวลัย ร่มชัย
 นางศิริพร ธงยศ

คณะทำงานเก็บข้อมูลการสำรวจ

ท.พ.อมรรัตน์	รุจิเกียรติกำจร	ทันตแพทย์ชำนาญการ	หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม
นางเพ็ญศิริ	สมใจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าหน่วยแพทย์ทางเลือก
นางสาวศิริพร	ทองบ่อ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	รองหัวหน้าหน่วยจิตสังคมบำบัด
นางปรารธนา	คำมีสินนท์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าตึกผู้ป่วยนอก
นางอัสรา	ภาชา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าตึกชงโค
นางศุภรัตน์	เวชสุวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าตึกเฟื่องฟ้า
นางกาญจน์กนก	สุรินทร์ชมพู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าตึกฝ้ายคำ
นางบุญเรือง	ร่วมแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าตึกศรีตรัง

พิมพ์ครั้งที่ 1 ตุลาคม 2554

จำนวน 10 เล่ม

พิมพ์ที่ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ถนนชาตะผดุง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ห้องสมุด โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	
เลขทะเบียน	002269
วันที่	9.11.2555
เลขเรียกหนังสือ	ร.พ. 153 คชช.ก
2554	

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการผู้ป่วยด้านต่างๆในภาพรวมของโรงพยาบาล พบว่ามีคะแนนเฉลี่ย 0.13 คิดเป็นร้อยละ 1.86 และเมื่อจำแนกเป็นความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยนอก คะแนนเฉลี่ย 0.12 คิดเป็นร้อยละ 1.71 และความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยใน คะแนนเฉลี่ย 0.14 คิดเป็นร้อยละ 2.00

เมื่อทำการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกับหน่วยงานอื่นๆในสังกัดกรมสุขภาพจิต ซึ่งมีทั้งหมด 17 หน่วยงาน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่อันดับที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกอยู่อันดับที่ 9 และความพึงพอใจผู้ป่วยในอยู่อันดับที่ 6

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการ ดำเนินการสำรวจ 2 ครั้งในเดือนกุมภาพันธ์ 2554 และเดือนกรกฎาคม 2554 ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจ ครั้งที่ 2 ผลการสำรวจที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อไป

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจาก ได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรหลายหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูลในโครงการนี้ ดังต่อไปนี้ หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม หัวหน้าหน่วยแพทย์ทางเลือก หัวหน้าหน่วยจิตสังคมบำบัด หัวหน้าตึกผู้ป่วยนอก หัวหน้าตึกแผนกผู้ป่วยใน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่กล่าวถึงดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ

31 ตุลาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ระยะเวลาดำเนินการ	1
4. วิธีการศึกษา	2
5. สรุปผลการศึกษา	4
- ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก	4
- ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน	12
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค	20
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า	25
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ่ายคำ	31
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกศรีตรัง	36
- ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ	42
- จุดเด่นและข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	48

**การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ประจำปี 2554 (ครั้งที่ 2)**

1. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ เป็นโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) มีหน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญในการให้บริการดูแลพยาบาล บำบัดรักษา ส่งเสริม ป้องกัน และฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยจิตเวช และเป็นแหล่งสนับสนุนด้านวิชาการ การวิจัย รวมทั้งเป็นศูนย์การศึกษาฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านสุขภาพจิตและจิตเวชในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ ขอนแก่น อุดรธานี หนองคาย บึงกาฬ มหาสารคาม กาฬสินธุ์ และร้อยเอ็ด

นโยบายด้านคุณภาพของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ คือ มุ่งมั่นให้บริการ และวิชาการด้านสุขภาพจิตและจิตเวชในระดับตติยภูมิที่มีคุณภาพ โดยมีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญด้านการป้องกันและช่วยเหลือผู้ที่เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย และมีความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ทำให้มีความจำเป็นต้องดำเนินการควบคุมกิจกรรม และกระบวนการที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการรักษาพยาบาลอันเป็นหน้าที่หลักขององค์กร

ผลลัพธ์สุดท้ายของคุณภาพบริการ คือ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ กลุ่มงานการพยาบาลจึงจัดโครงการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องและธำรงไว้ซึ่งระบบคุณภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน และเมื่อจำแนกตามตึกผู้ป่วย

2.2 เพื่อศึกษาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ และเมื่อจำแนกเป็นแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2554 ถึง สิงหาคม 2554

4. วิธีการศึกษา

4.1 ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย) ที่รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอกและผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2554

4.2 ขนาดตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนด คำนวณจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดตัวอย่างผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 436 คน ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน จำนวน 215 คน

4.3 คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง เป็นญาติผู้ป่วยหรือผู้ป่วยที่มีอาการทางจิตสงบสามารถสื่อสารได้ และให้ความร่วมมือในการตอบคำถามทุกข้อ

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของกรมสุขภาพจิต

4.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยขนาดตัวอย่าง 651 คน โดยแบ่งเป็นผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 436 คน ประกอบด้วยหน่วยแพทย์ทางเลือก 10 คน กลุ่มงานทันตกรรม 10 คน หน่วยจิตสังคมบำบัด 10 คน ตึกผู้ป่วยนอก 406 คน และผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน จำนวน 215 คน ประกอบด้วยตึกผู้ป่วยชงโค 60 คน ตึกผู้ป่วยเฟื่องฟ้า 60 คน ตึกผู้ป่วยฝ้ายคำ 60 คน ตึกผู้ป่วยศรีตรัง 35 คน ผู้ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่งานทันตกรรม และก่อนเก็บข้อมูลได้จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในวันที่ 24 มิถุนายน 2554 มีผู้เข้าประชุมจำนวน 24 คน จากนั้นได้แบ่งพนักงานสนามกระจายเก็บข้อมูลในวันทำการในช่วงวันที่ 1 ถึง 31 กรกฎาคม 2554

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ คณะผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญๆ เพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ดังต่อไปนี้

4.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือหน่วยงานตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.6.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ การประเมินเป็นแบบมาตรา

ประมาณค่า (Rating scale) โดยให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1, 0 ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

ระดับ 5 มีความคิดเห็นในระดับ พอใจมากที่สุด

ระดับ 4 มีความคิดเห็นในระดับ พอใจมากที่สุด

ระดับ 3 มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 มีความคิดเห็นในระดับ พอใจน้อย

ระดับ 1 มีความคิดเห็นในระดับ พอใจน้อยที่สุด

ระดับ 0 มีความคิดเห็นในระดับ ไม่แสดงความคิดเห็น

4.6.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ การประเมินเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) โดยให้คะแนนดังนี้ มากที่สุด 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1, 0 น้อยที่สุด

ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับของแบบประเมินความพึงพอใจ และ 7 ระดับของแบบประเมินความไม่พึงพอใจ เพื่อให้สามารถเห็นภาพจากการประเมินจากผู้รับบริการได้ตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต ที่ได้กำหนดไว้ในแบบประเมินมาตรฐาน โดยแสดงค่าด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.8 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$$\text{การหาค่าร้อยละ (Percentage)} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ} \times 100}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}}$$

$$\text{ค่าร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{\text{ค่าคะแนนเต็มที่ได้}}$$

5. สรุปผลการศึกษา

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2554 ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 1- 31 กรกฎาคม 2554 กลุ่มตัวอย่างคือผู้มารับบริการในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ประกอบด้วย แผนกผู้ป่วยนอก 436 คน และแผนกผู้ป่วยใน 215 คน (ตึกชงโค 60 คน ตึกเฟื่องฟ้า 60 คน ตึกฝ้ายคำ 60 คน ตึกศรีตรัง 35 คน) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของกรมสุขภาพจิต ประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ประเภทของผู้รับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการในภาพรวม ส่วนที่ 3 คำถามอื่นๆ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ

การสรุปผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก ส่วนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ส่วนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม และส่วนที่ 4 จุดเด่นและข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก

พบว่าส่วนใหญ่เป็นญาติของผู้ป่วย ร้อยละ 55.3 เพศหญิง ร้อยละ 62.2 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 32.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 23.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.5 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 48.6 รองลงมาอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 12.8 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก (n = 436)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	195	44.7
ญาติ	241	55.3
2. เพศ		
ชาย	165	37.8
หญิง	271	62.2
3. อายุ		
10-19 ปี	3	0.7
20-29 ปี	26	6.0
30-39 ปี	101	23.2
40-49 ปี	141	32.3
50-59 ปี	93	21.3
60 ปี ขึ้นไป	72	16.5
อายุเฉลี่ย 46.42 S.D. = 12.20 ต่ำสุด 17 ปี สูงสุด 82 ปี		
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	255	58.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	11.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	70	16.1
อนุปริญญา/ปวส.	25	5.7
ปริญญาตรี	31	7.1
ปริญญาโทขึ้นไป	2	0.5
อื่น ๆ (ระบุ)	3	0.7

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก (n = 436) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
เกษตรกร	212	48.6
รับจ้าง	56	12.8
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	54	12.4
รับราชการ	22	5.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.7
พนักงานบริษัทเอกชน	3	0.7
นักบวช	2	0.5
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.7
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	35	8.0
อื่นๆ (ระบุ)	46	10.6

1.2 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับการไม่รับสินบน ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 และได้รับการที่ครบถ้วน ถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอกน้อยที่สุด 2 อันดับ คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 และด้านมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.28 สำหรับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 88.61 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก (n = 436)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	155	236	43	2		4.25	0.62
	ร้อยละ	35.6	54.1	9.9	0.5			
1.2 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	จำนวน	148	263	24	1		4.28	0.57
	ร้อยละ	33.9	60.3	5.5	0.2			
1.3 ให้บริการตามลำดับคิวด้วยความเหมาะสมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยพิจารณาถึงสถานการณ์ความจำเป็นในการตัดสินใจให้บริการ	จำนวน	197	222	15	1	1	4.41	0.59
	ร้อยละ	45.2	50.9	3.4	0.2	0.2		
1.4 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน	166	238	28	3	1	4.30	0.64
	ร้อยละ	38.1	54.6	6.4	0.7	0.2		
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
2.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของบุคลากร	จำนวน	220	198	16	2		4.46	0.59
	ร้อยละ	50.5	45.4	3.7	0.5			

ตารางที่ 2 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก (n = 436) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
2.2 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ของบุคลากร	จำนวน	234	189	12	1		4.50	0.57
	ร้อยละ	53.7	43.3	2.8	0.2			
2.3 ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	221	206	8	1		4.48	0.55
	ร้อยละ	50.7	47.2	1.8	0.2			
2.4 ความสามารถในการอธิบาย ให้ข้อมูลหรือตอบคำถาม ข้อเสนอแนะในการบริการได้อย่างชัดเจน	จำนวน	204	217	14	1		4.43	0.57
	ร้อยละ	46.8	49.8	3.2	0.2			
2.5 การไม่รับสินบน ไม่ขอลงตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	จำนวน	268	163	5			4.60	0.51
	ร้อยละ	61.5	37.4	1.1				
2.6 การแต่งกายเหมาะสม ติดป้ายชื่อ บอกตำแหน่ง	จำนวน	213	212	10	1		4.46	0.56
	ร้อยละ	48.9	48.6	2.3	0.2			

ตารางที่ 2 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก (n = 436) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการต่าง ๆ ได้ง่าย	จำนวน	205	217	13	1		4.44	0.57
	ร้อยละ	47.0	49.8	3.0	0.2			
3.2 มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ รับยาผ่านเครือข่าย สาธารณสุข หรือไปรษณีย์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	จำนวน	182	230	21	3		4.36	0.61
	ร้อยละ	41.7	52.8	4.8	0.7			
3.3 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น สมุดความคิดเห็น ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	175	240	20			4.36	0.57
	ร้อยละ	40.1	55.0	4.6				
3.4 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น รถเข็นนั่ง เพลนอน โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	จำนวน	192	232	12			4.41	0.55
	ร้อยละ	44.0	53.2	2.8				

ตารางที่ 2 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก (n = 436) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ หรือสถานที่จัดกิจกรรม	จำนวน	200	219	16	1		4.42	0.58
	ร้อยละ	45.9	50.2	3.7	0.2			
3.6 ป้ายบอกสถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลชัดเจน	จำนวน	196	229	11			4.42	0.54
	ร้อยละ	45.0	52.5	2.5				
4. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ								
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	253	174	9			4.56	0.54
	ร้อยละ	58.0	39.9	2.1				
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	จำนวน	260	172	4			4.59	0.51
	ร้อยละ	59.6	39.4	0.9				
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่าตามสิทธิ์ที่พึงได้	จำนวน	256	173	7			4.57	0.55
	ร้อยละ	58.7	39.7	1.6				

ด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก พบว่า มีความไม่พึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.12 (ร้อยละ 1.71) ความไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ ไม่พึงพอใจต่อเวลาที่รอคอยนาน คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.27 (ร้อยละ 3.86) และไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนที่ยุ่งยาก คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.17 (ร้อยละ 2.43) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก (n = 436)

หัวข้อ	ระดับความไม่พึงพอใจ								ค่า	ร้อยละ
	0	1	2	3	4	5	6	7	เฉลี่ย	ละ
ด้านตรงเวลา/รวดเร็ว										
1. ท่านไม่พึงพอใจต่อเวลาที่รอคอยนาน	371	37	13	7	6	1	1		0.27	3.86
2. ท่านไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนที่ยุ่งยาก	395	26	6	4	2	3			0.17	2.43
ด้านพฤติกรรม										
3. ท่านไม่พึงพอใจต่อคำพูดของเจ้าหน้าที่	408	21	3		2	1		1	0.11	1.57
4. ท่านไม่พึงพอใจต่อความสุภาพของเจ้าหน้าที่	415	16	1	3	1				0.07	1.00
ด้านความเสมอภาค										
5. ท่านไม่พึงพอใจต่อการจัดคิวก่อนหลังในการให้บริการ	411	14	7	2	2				0.10	1.43
6. ท่านไม่พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	403	24	3	3	2	1			0.12	1.71
ด้านการให้ข้อมูลการรักษา										
7. ท่านไม่พึงพอใจต่อคำอธิบายของเจ้าหน้าที่	409	19	4	3	1				0.09	1.29
8. ท่านไม่พึงพอใจต่อคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	413	18	1	3	1				0.08	1.14

ตารางที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก (n = 436) (ต่อ)

หัวข้อ	ระดับความไม่พึงพอใจ								ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	0	1	2	3	4	5	6	7		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
9. ท่านไม่พึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่	403	24	1	2	6				0.13	1.86
10. ท่านไม่พึงพอใจต่อความปลอดภัยของสถานที่	404	23	5	3	1				0.11	1.57
รวมทั้งหมด									0.12	1.71

ส่วนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย ร้อยละ 67.0 เพศชาย ร้อยละ 66.0 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 29.3 รองลงมาอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 25.6 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 49.8 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 21.4 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 46.5 รองลงมาอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 19.5 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน (n = 215)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	144	67.0
ญาติ	71	33.0
2. เพศ		
ชาย	142	66.0
หญิง	73	34.0

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน (n = 215)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	144	67.0
ญาติ	71	33.0
2. เพศ		
ชาย	142	66.0
หญิง	73	34.0
3. อายุ		
10-19 ปี	6	2.8
20-29 ปี	44	20.5
30-39 ปี	63	29.3
40-49 ปี	55	25.6
50-59 ปี	31	14.4
มากกว่า 60 ปี	16	7.4
อายุเฉลี่ย 39.84 ปี S.D. = 12.97 ต่ำสุด 16 ปี สูงสุด 78 ปี		
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	107	49.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	46	21.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	37	17.2
อนุปริญญา/ปวส.	9	4.2
ปริญญาตรี	10	4.7
ปริญญาโทขึ้นไป	1	0.5
อื่น ๆ (ระบุ)	5	2.3

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน (n = 215) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
เกษตรกร	100	46.5
รับจ้าง	42	19.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	21	9.8
รับราชการ	5	2.3
พนักงานบริษัทเอกชน	2	0.9
นักเรียน/นักศึกษา	3	1.4
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	33	15.3
อื่นๆ (ระบุ)	9	4.2

2.2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในมากที่สุด 2 อันดับแรกคือ มีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 และมีความพึงพอใจผลการบริการในภาพรวมคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในน้อยที่สุด 2 อันดับ คือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 และความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.47 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการด้านต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยใน คิดเป็นร้อยละ 91.40 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน (n = 215)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	109	96	10			4.46	0.59
	ร้อยละ	50.7	44.7	4.7				
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	จำนวน	113	90	12			4.47	0.60
	ร้อยละ	52.6	41.9	5.6				
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และให้ข้อมูลการรักษา	จำนวน	120	84	10	1		4.50	0.61
	ร้อยละ	55.8	39.1	4.7	0.5			
1.4 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เวลาเยี่ยม การจัดกิจกรรมประจำวัน	จำนวน	114	93	8			4.49	0.57
	ร้อยละ	53.0	45.3	3.7				
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
2.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	จำนวน	135	76	3		1	4.60	0.57
	ร้อยละ	62.8	35.3	1.4		0.5		
2.2 แต่งกายสุภาพเหมาะสมแก่การให้บริการ	จำนวน	148	66	1			4.68	0.48
	ร้อยละ	68.8	30.7	0.5				
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มให้บริการ	จำนวน	137	73	5			4.61	0.53
	ร้อยละ	63.7	34.0	2.3				

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน (n = 215) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย		
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	127	86	2			4.58	0.53
	ร้อยละ	59.1	40.0	0.9				
2.5 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	134	79	2			4.61	0.51
	ร้อยละ	62.3	36.7	0.9				
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	จำนวน	158	55	1			4.73	0.45
	ร้อยละ	73.8	25.7	0.5				
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	จำนวน	136	74	5			4.61	0.54
3.2 มีช่องทางในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่และทีมการรักษา เช่นทางโทรศัพท์Website เป็นต้น	ร้อยละ	63.3	34.4	2.3				
	จำนวน	118	90	7			4.52	0.56
	ร้อยละ	54.9	41.9	3.3				

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน (n = 215) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย		
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็นแบบสอบถาม	จำนวน	115	93	7			4.50	0.56
	ร้อยละ	53.5	43.3	3.3				
3.4 ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ของเล่น เป็นต้น	จำนวน	118	91	5	1		4.52	0.57
	ร้อยละ	54.9	42.3	2.3	0.5			
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ หรือสถานที่จัดกิจกรรม	จำนวน	124	85	5	1		4.54	0.57
	ร้อยละ	57.7	39.5	2.3	0.5			
3.6 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	132	80	3			4.60	0.52
	ร้อยละ	61.4	37.2	1.4				

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน (n = 215) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
4. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ								
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	143	70	2			4.66	0.50
	ร้อยละ	66.5	32.6	0.9				
4.2 ความปลอดภัย จากการให้บริการ	จำนวน	146	64	5			4.66	0.52
	ร้อยละ	67.9	29.8	2.3				
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	จำนวน	150	62	3			4.68	0.50
	ร้อยละ	69.8	28.8	1.4				

ด้านความไม่พึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆของแผนกผู้ป่วยใน พบว่ามีความไม่พึงพอใจในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.14 (ร้อยละ 2.00) ความไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ ไม่พึงพอใจต่อเวลาที่รอคอยนาน และไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนที่ยุ่งยาก คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.18 (ร้อยละ 2.57) เท่ากัน ความไม่พึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.11 (ร้อยละ 1.57) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความไม่พึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ แผนกผู้ป่วยใน (n=215)

หัวข้อ	ระดับความไม่พึงพอใจ								ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	0	1	2	3	4	5	6	7		
ด้านตรงเวลา/รวดเร็ว										
1. ท่านไม่พึงพอใจต่อเวลาที่รอคอยนาน	192	14	6	2			1		0.18	2.57
2. ท่านไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนที่ยุ่งยาก	189	18	5	2		1			0.18	2.57
ด้านพฤติกรรม										
3. ท่านไม่พึงพอใจต่อคำพูดของเจ้าหน้าที่	195	12	5	2				1	0.16	2.29
4. ท่านไม่พึงพอใจต่อความสุภาพของเจ้าหน้าที่	196	15	3	1					0.11	1.57
ด้านความเสมอภาค										
5. ท่านไม่พึงพอใจต่อการจัดคิวก่อนหลังในการให้บริการ	193	16	3	2		1			0.15	2.14
6. ท่านไม่พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	192	16	3	3	1				0.16	2.29
ด้านการให้ข้อมูลการรักษา										
7. ท่านไม่พึงพอใจต่อคำอธิบายของเจ้าหน้าที่	196	15	2	1	1				0.12	1.71
8. ท่านไม่พึงพอใจต่อคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	195	15	5						0.12	1.71

ตารางที่ 6 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ แผนกผู้ป่วยใน (n=215) (ต่อ)

หัวข้อ	ระดับความไม่พึงพอใจ								ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	0	1	2	3	4	5	6	7		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
9. ท่านไม่พึงพอใจต่อ	191	18	3	2	1				0.16	2.29
ความสะอาดของสถานที่										
10. ท่านไม่พึงพอใจต่อ	196	11	5	3					0.14	2.00
ความปลอดภัยของสถานที่										
รวมทั้งหมด									0.14	2.00

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโคที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย ร้อยละ 51.7 เพศชาย ร้อยละ 61.7 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และมีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 26.7 เท่ากัน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 60.0 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 38.3 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 23.3 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค (n = 60)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	31	51.7
ญาติ	29	48.3
2. เพศ		
ชาย	37	61.7
หญิง	23	38.3

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค (n = 60) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุ		
10-19 ปี	3	5.0
20-29 ปี	8	13.3
30-39 ปี	16	26.7
40-49 ปี	16	26.7
50-59 ปี	10	16.7
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	7	11.7
อายุเฉลี่ย 42.42 ปี S.D. = 14.09 ต่ำสุด 18 ปี สูงสุด 77 ปี		
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	36	60.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	18.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	13.3
ปริญญาตรี	3	5.0
อื่น ๆ (ระบุ)	2	3.3
5. อาชีพ		
เกษตรกร	23	38.3
รับจ้าง	13	21.7
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	7	11.7
รับราชการ	1	1.7
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	14	23.3
อื่น ๆ (ระบุ)	2	3.3

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกชงโค พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมแก่การให้บริการ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกชงโคน้อยที่สุด 2 อันดับ คือ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และให้ข้อมูลการรักษา คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 และความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 สำหรับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆของแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค คิดเป็นร้อยละ 95.80 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค (n = 60)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	47	11	2			4.75	0.51
	ร้อยละ	78.3	18.3	3.3				
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	จำนวน	45	13	2			4.72	0.52
	ร้อยละ	75.0	21.7	3.3				
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และให้ข้อมูลการรักษา	จำนวน	44	14	2			4.70	0.53
	ร้อยละ	73.3	23.3	3.3				
1.4 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เวลาเยี่ยม การจัดกิจกรรมประจำวัน	จำนวน	48	12				4.80	0.40
	ร้อยละ	80.0	20.0					

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
2.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	จำนวน	51	7	1		1	4.78	0.60
	ร้อยละ	85.0	11.7	1.7		1.7		
2.2 แต่งกายสุภาพเหมาะสมแก่การให้บริการ	จำนวน	53	7				4.88	0.32
	ร้อยละ	88.3	11.7					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มให้บริการ	จำนวน	51	8	1			4.83	0.42
	ร้อยละ	85.0	13.3	1.7				
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	48	12				4.80	0.40
	ร้อยละ	80.0	20.0					
2.5 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	47	13				4.78	0.42
	ร้อยละ	78.3	21.7					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	จำนวน	52	8				4.87	0.34
	ร้อยละ	86.7	13.3					

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	จำนวน	47	13				4.78	0.42
	ร้อยละ	78.3	21.7					
3.2 มีช่องทางในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่และทีมการรักษา เช่นทางโทรศัพท์ Website เป็นต้น	จำนวน	49	11				4.82	0.39
	ร้อยละ	81.7	18.3					
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็นแบบสอบถาม	จำนวน	45	14	1			4.73	0.43
	ร้อยละ	75.0	23.3	1.7				
3.4 ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ของเล่น เป็นต้น	จำนวน	46	14				4.77	0.43
	ร้อยละ	76.7	23.3					
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ หรือสถานที่จัดกิจกรรม	จำนวน	47	12	1			4.77	0.47
	ร้อยละ	78.3	20.0	1.7				

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกชงโค (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พพอใจ	ไม่ พพอใจ เลย		
3.6 ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	48	11	1			4.78	0.45
	ร้อยละ	80.0	18.3	1.7				
4. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ								
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	51	8	1			4.83	0.42
	ร้อยละ	85.0	13.3	1.7				
4.2 ความปลอดภัย จากการ ใช้บริการ	จำนวน	48	10	2			4.77	0.50
	ร้อยละ	80.0	16.7	3.3				
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	จำนวน	47	12	1			4.77	0.47
	ร้อยละ	78.3	20.0	1.7				

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้าที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย ร้อยละ 81.7 เพศชาย ร้อยละ 85.0 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 28.3 รองลงมาอายุระหว่าง 20-29 ปี และอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 26.7 เท่ากัน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 46.7 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 21.7 อาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 58.30) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า (n = 60)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	49	81.7
ญาติ	11	18.3
2. เพศ		
ชาย	51	85.0
หญิง	9	15.0
3. อายุ		
10-19 ปี	1	1.7
20-29 ปี	16	26.7
30-39 ปี	17	28.3
40-49 ปี	16	26.7
50-59 ปี	5	8.3
60 ปีขึ้นไป	5	8.3
อายุเฉลี่ย 38.23 ปี S.D. = 12.77 ต่ำสุด 16 ปี สูงสุด 78 ปี		
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	28	46.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	16.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	21.7
อนุปริญญา/ปวส.	4	6.7
ปริญญาตรี	2	3.3
ปริญญาโทขึ้นไป	1	1.7
อื่น ๆ	2	3.3

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า (n = 60) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
เกษตรกร	35	58.3
รับจ้าง	11	18.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2	3.3
พนักงานบริษัทเอกชน	2	3.3
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.7
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	6	10.0
อื่นๆ (ระบุ)	3	5.0

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกเฟื่องฟ้า พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ มีความพึงพอใจผลการให้บริการในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 และมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกเฟื่องฟ้าน้อยที่สุด 2 อันดับ คือ มีช่องทางในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่และทีมการรักษา เช่น ทางโทรศัพท์ Website เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 และ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็นแบบสอบถาม คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 สำหรับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆของแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า คิดเป็นร้อยละ 87.20 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า (n = 60)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	18	39	3			4.25	0.54
	ร้อยละ	30.0	65.0	5.0				
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	จำนวน	19	36	5			4.23	0.59
	ร้อยละ	31.7	60.0	8.3				
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และให้ข้อมูลการรักษา	จำนวน	20	36	3	1		4.25	0.63
	ร้อยละ	33.3	60.0	5.0	1.7			
1.4 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เวลาเยี่ยม การจัดกิจกรรมประจำวัน	จำนวน	16	40	4			4.20	0.55
	ร้อยละ	26.7	66.7	6.7				
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
2.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	จำนวน	30	29	1			4.48	0.54
	ร้อยละ	50.0	48.3	1.7				
2.2 แต่งกายสุภาพเหมาะสมแก่การให้บริการ	จำนวน	32	27	1			4.52	0.54
	ร้อยละ	53.3	45.0	1.7				
2.3 ความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มให้บริการ	จำนวน	21	38	1			4.33	0.51
	ร้อยละ	35.0	63.3	1.7				

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	20	38	2			4.30	0.53
	ร้อยละ	33.3	63.3	3.3				
2.5 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	26	33	1			4.42	0.53
	ร้อยละ	43.3	55.0	1.7				
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	จำนวน	31	27	1			4.51	0.57
	ร้อยละ	52.5	45.8	1.7				
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	จำนวน	34	24	2			4.53	0.57
	ร้อยละ	56.7	40.0	3.3				
3.2 มีช่องทางในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่และทีมการรักษา เช่นทางโทรศัพท์Website เป็นต้น	จำนวน	12	44	4			4.13	0.50
	ร้อยละ	20.0	73.3	6.7				

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็นแบบสอบถาม	จำนวน	14	42	4			4.17	0.53
	ร้อยละ	23.3	70.0	6.7				
3.4 ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ของเล่น เป็นต้น	จำนวน	24	34	1	1		4.35	0.61
	ร้อยละ	40.0	56.7	1.7	1.7			
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ หรือสถานที่จัดกิจกรรม	จำนวน	31	28	1			4.50	0.54
	ร้อยละ	51.7	46.7	1.7				
3.6 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	22	37	1			4.35	0.52
	ร้อยละ	36.7	61.7	1.7				
4. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ								
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	28	31	1			4.45	0.53
	ร้อยละ	46.7	51.7	1.7				

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกเฟื่องฟ้า (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
4.2 ความปลอดภัย จากการ ใช้บริการ	จำนวน	30	27	3			4.45	0.59
	ร้อยละ	50.0	45.0	5.0				
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	จำนวน	36	22	2			4.57	0.56
	ร้อยละ	60.0	36.7	3.3				

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ้ายคำ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ้ายคำที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย ร้อยละ 75.0 เพศชาย ร้อยละ 80.0 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 41.7 รองลงมาอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 25.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.0 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาต้น ร้อยละ 26.7 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 40.0 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 16.7 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ้ายคำ (n = 60)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	45	75.0
ญาติ	15	25.0
2. เพศ		
ชาย	48	80.0
หญิง	12	20.0

ตารางที่ 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ่ายคำ (n = 60) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุ		
10-19 ปี	1	1.7
20-29 ปี	13	21.7
30-39 ปี	25	41.7
40-49 ปี	15	25.0
50-59 ปี	6	10.0
อายุเฉลี่ย 36.45 ปี S.D. = 9.37 ต่ำสุด 18 ปี สูงสุด 58 ปี		
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	24	40.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	26.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	18.3
อนุปริญญา/ปวส.	5	8.3
ปริญญาตรี	3	5.0
อื่นๆ (ระบุ)	1	1.7
5. อาชีพ		
เกษตรกร	24	40.0
รับจ้าง	8	13.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	10	16.7
รับราชการ	2	3.3
นักเรียน/นักศึกษา	2	3.3
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	11	18.3
อื่นๆ (ระบุ)	3	5.0

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกฝ่ายคำ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 และความพึงพอใจด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ และผลการบริการในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 เท่ากัน ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกฝ่ายคำน้อยที่สุด 2 อันดับ คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ของเล่น เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.47 เท่ากัน สำหรับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยในตึกฝ่ายคำ คิดเป็นร้อยละ 93.60 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ่ายคำ (n = 60)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	29	30	1			4.47	0.54
	ร้อยละ	48.3	50.0	1.7				
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	จำนวน	37	22	1			4.60	0.53
	ร้อยละ	61.7	36.7	1.7				
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และให้ข้อมูลการรักษา	จำนวน	40	20				4.67	0.48
	ร้อยละ	66.7	33.3					
1.4 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เวลาเยี่ยม การจัดกิจกรรมประจำวัน	จำนวน	33	26	1			4.53	0.54
	ร้อยละ	55.0	43.3	1.7				

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ่ายคำ (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
2.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	จำนวน	42	18				4.70	0.46
	ร้อยละ	70.0	30.0					
2.2 แต่งกายสุภาพเหมาะสมแก่การให้บริการ	จำนวน	42	18				4.70	0.46
	ร้อยละ	70.0	30.0					
2.3 ความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มให้บริการ	จำนวน	47	13				4.78	0.42
	ร้อยละ	78.3	21.7					
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	40	20				4.67	0.48
	ร้อยละ	66.7	33.3					
2.5 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	47	13				4.78	0.42
	ร้อยละ	78.3	21.7					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	จำนวน	53	7				4.88	0.32
	ร้อยละ	88.3	11.7					

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกผ้ายา (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	จำนวน	35	24	1			4.57	0.53
	ร้อยละ	58.3	40.0	1.7				
3.2 มีช่องทางในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่และทีมการรักษา เช่นทางโทรศัพท์Website เป็นต้น	จำนวน	40	20				4.67	0.48
	ร้อยละ	66.7	33.3					
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็นแบบสอบถาม	จำนวน	39	21				4.65	0.48
	ร้อยละ	65.0	35.0					
3.4 ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ของเล่น เป็นต้น	จำนวน	29	30	1			4.47	0.54
	ร้อยละ	48.3	50.0	1.7				
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ หรือสถานที่จัดกิจกรรม	จำนวน	35	25				4.58	0.50
	ร้อยละ	58.3	41.7					

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ่ายคำ (n = 60) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอดี	ไม่ พอดี เลย		
3.6 ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	45	15				4.75	0.44
	ร้อยละ	75.0	25.0					
4. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ								
4.1 ได้รับการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	47	13				4.78	0.42
	ร้อยละ	78.3	21.7					
4.2 ความปลอดภัย จากการ ใช้บริการ	จำนวน	50	10				4.83	0.38
	ร้อยละ	83.3	16.7					
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	จำนวน	50	10				4.83	0.38
	ร้อยละ	83.3	16.7					

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกศรีตรัง

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกฝ่ายคำที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย ร้อยละ 54.3 เพศหญิง ร้อยละ 82.9 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 28.6 รองลงมาอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 22.9 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 54.3 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.4 ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกศรีตรัง (n = 35)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	19	54.3
ญาติ	16	45.7
2. เพศ		
ชาย	6	17.1
หญิง	29	82.9
3. อายุ		
10-19 ปี	1	2.9
20-29 ปี	7	20.0
30-39 ปี	5	14.3
40-49 ปี	8	22.9
50-59 ปี	10	28.6
60 ปี ขึ้นไป	4	11.4
อายุเฉลี่ย 44.0 ปี S.D. = 14.98 ต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 73 ปี		
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	19	54.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	25.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	14.3
ปริญญาตรี	2	5.7
5. อาชีพ		
เกษตรกร	18	51.4
รับจ้าง	10	28.6
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2	5.7
รับราชการ	2	5.7
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	5.7
อื่น ๆ (ระบุ)	1	2.9

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกศรีตรังที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 และร่างกายสุขภาพเหมาะสมแก่การให้บริการ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกศรีตรังน้อยที่สุด 2 อันดับ คือ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ หรือสถานที่จัดกิจกรรมคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 4.17 และความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 สำหรับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆของแผนกผู้ป่วยในตึกศรีตรัง คิดเป็นร้อยละ 89.60 ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกศรีตรัง (n = 35)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	15	16	4			4.31	0.68
	ร้อยละ	42.9	45.7	11.4				
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	จำนวน	12	19	4			4.23	0.65
	ร้อยละ	34.3	54.3	11.4				
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และให้ข้อมูลการรักษา	จำนวน	16	14	5			4.31	0.72
	ร้อยละ	45.7	40.0	14.3				
1.4 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เวลาเยี่ยม การจัดกิจกรรมประจำวัน	จำนวน	17	15	3			4.40	0.65
	ร้อยละ	48.6	42.9	8.6				

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกศรีตรัง (n = 35) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
2.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	จำนวน	12	22	1			4.31	0.53
	ร้อยละ	34.3	62.9	2.9				
2.2 แต่งกายสุภาพเหมาะสมแก่การให้บริการ	จำนวน	21	14				4.60	0.50
	ร้อยละ	60.0	40.0					
2.3 ความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มให้บริการ	จำนวน	18	14	3			4.43	0.66
	ร้อยละ	51.4	40.0	8.6				
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	19	16				4.54	0.51
	ร้อยละ	54.3	45.7					
2.5 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	14	20	1			4.37	0.55
	ร้อยละ	40.0	57.1	2.9				
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	จำนวน	22	13				4.63	0.49
	ร้อยละ	62.9	37.1					

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกศรีตรัง (n = 35) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย		
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	จำนวน	20	13	2			4.51	0.61
	ร้อยละ	57.1	37.1	5.7				
3.2 มีช่องทางในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่และทีมการรักษา เช่น ทางโทรศัพท์Website เป็นต้น	จำนวน	17	15	3			4.40	0.65
	ร้อยละ	48.6	42.9	8.6				
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็นแบบสอบถาม	จำนวน	17	16	2			4.43	0.61
	ร้อยละ	48.6	45.7	5.7				
3.4 ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ของเล่น เป็นต้น	จำนวน	19	13	3			4.46	0.66
	ร้อยละ	54.3	37.1	8.6				

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในตึกศรีตรัง (n = 35) (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับคะแนนความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	S.D
	จำนวน / ร้อยละ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พพอใจ	ไม่ พพอใจ เลย		
3.5 ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ หรือสถานที่ จัดกิจกรรม	จำนวน	11	20	3	1		4.17	0.71
	ร้อยละ	31.4	57.1	8.6	2.9			
3.6 ป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	17	17	1			4.46	0.56
	ร้อยละ	48.6	48.6	2.9				
4. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ								
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	17	18				4.49	0.51
	ร้อยละ	48.6	51.4					
4.2 ความปลอดภัย จาก การใช้บริการ	จำนวน	18	17				4.51	0.51
	ร้อยละ	51.4	48.6					
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	จำนวน	17	18				4.49	0.51
	ร้อยละ	48.6	51.4					

ส่วนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม มีรายละเอียดดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ พบว่าในภาพรวมของโรงพยาบาล ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย 4.50 (ร้อยละ 90.01) ความพึงพอใจผู้ป่วยนอก คะแนนเฉลี่ย 4.43 (ร้อยละ 88.61) ความพึงพอใจภาพรวมผู้ป่วยใน คะแนนเฉลี่ย 4.57 (ร้อยละ 91.40) คะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามหน่วยงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ดึกผู้ป่วยชงโค ดึกผู้ป่วยฝ้ายคำ ดึกผู้ป่วยศรีตรัง ดึกผู้ป่วยนอก และดึกผู้ป่วยเฟื่องฟ้า รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆในภาพรวมผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก

ลำดับที่	หน่วยงาน	ภาพรวม		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าคะแนนเต็ม
1.	ภาพรวมของโรงพยาบาล (n = 651)	4.50	90.01	5.00
2.	ความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน			
	2.1 ผู้ป่วยนอก	4.43	88.61	5.00
	2.2 ภาพรวมผู้ป่วยใน	4.57	91.40	5.00
	ชงโค	4.79	95.80	5.00
	ฝ้ายคำ	4.68	93.60	5.00
	ศรีตรัง	4.48	89.60	5.00
	เฟื่องฟ้า	4.36	87.20	5.00

3.2 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความไม่พึงพอใจการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.13 (ร้อยละ 1.86) จำแนกตามหน่วยงาน ดังนี้ แผนกผู้ป่วยนอก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.12 (ร้อยละ 1.71) แผนกผู้ป่วยใน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.14 (ร้อยละ 2.00) ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆในภาพรวมผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก
เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละจากน้อยที่สุด

ลำดับที่	หน่วยงาน	ภาพรวม		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าคะแนนเต็ม
1.	ภาพรวมของโรงพยาบาล (n = 651)	0.13	1.86	7.00
2.	ความไม่พึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน			
	2.1 ผู้ป่วยนอก	0.12	1.71	7.00
	2.2 ภาพรวมผู้ป่วยใน	0.14	2.00	7.00

ส่วนที่ 4 จุดเด่นและข้อเสนอแนะ

4.1 แผนกผู้ป่วยนอก

4.1.1 จุดเด่นของแผนกผู้ป่วยนอก

1) ดีมากแล้ว ดีทุกอย่าง สะดวกรวดเร็วกว่าเก่ามาก มีเหมาะสม การบริการมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ให้บริการตามขั้นตอน เจ้าหน้าที่พูดไพเราะและใจดี ขอให้คงความดีอย่างนี้ตลอดไป (จำนวน 35 คน)

2) ทั่วไปก็พอใช้แล้ว

3) รักษาที่นี้สบายใจที่สุด ให้การดูแลเหมือนญาติ (จำนวน 2 คน)

4) จุดคัดกรองใหม่จัดดีมาก ได้วัดความดันสะดวก

5) แต่ก่อนเจ้าหน้าที่ดู เดียวนี้ดีแล้ว

6) สถานที่ บุคลากรดีอยู่แล้ว ให้กำลังใจเพื่อความดียิ่งขึ้นไป

4.1.2 จุดที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

1) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

1.1) แพทย์มาตรวจซ้ำ เข้าห้องตรวจซ้ำกว่ากำหนด ทำให้ได้รับยาช้ากว่าปกติ แพทย์ควรออกตรวจเร็วกว่านี้ (จำนวน 4 คน)

1.2) ห้องตรวจแพทย์มีจำนวนน้อย ในวันที่ผู้ป่วยมาตรวจมากทำให้ตรวจไม่ทัน ควรมีแพทย์มากกว่านี้ (3 คน)

1.3) ควรให้ผู้ป่วยได้ปรึกษาแพทย์มากกว่านี้

1.4) จุดซักประวัติ น้ำหนัก วัดความดัน ช่วงเช้าจะแออัดไม่มีทางเดิน วัดความดันแล้วไม่รู้ที่ไป งบสับสน ควรมีการแนะนำให้ไปรอที่ไหน ควรเพิ่มบุคลากรจุดคัดกรองและควรจัดคิวให้ดีกว่านี้ (6 คน)

1.5) จุดคัดกรองไม่ต่อเนื่อง ต้องรอเอกสารจากห้องที่ยื่นบัตร

1.6) ห้องรับยาช่อง 25, 27 น่าจะมีช่องให้พูดโดยไม่ต้องก้ม ๆ เงย ๆ

1.7) ห้องยาจัดยาและจ่ายยาช้า รอรับยานานมากกว่า 1 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่

มีน้อย (5 คน)

1.8) การจัดคิวเข้ารับบัตรคิว ช่องเบอร์ 1 ไม่เป็นระเบียบแออัดมาก น่าจะมีคนคอยจัดคิว (2 คน)

1.9) จุดยื่นบัตรอยู่ลึกเกินไป น่าจะอยู่นอกสุด

20) อยากให้มีการจองคิวล่วงหน้า มีคนรับบริการจองคิวโดยตรง

21) ตัวเลขโต๊ะ 7 ไม่มี ทำให้หาโต๊ะไม่พบ

22) อยากให้มีบริการรับยาทางไปรษณีย์อีกเพราะเสียเงินเดินทางมา

23) ได้รับยา 2 เดือนแต่ก่อนรับ 3 เดือนต้องเสียค่ารถมาบ่อย

24) อยากให้ขยายเวลาไปตอนบ่ายด้วย อยากให้มีคลินิกนอกเวลา

25) อยากให้จัดคิวผู้ป่วยบ้านอยู่ไกลก่อน

26) มีการลัดคิวเข้าห้องตรวจ เป็นญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่ ควรจัด

คิวเข้าพบแพทย์ให้ตรง (2 คน)

27) ปรับปรุงประชาสัมพันธ์ใน Website

28) ควรอธิบายขั้นตอนในการรับบริการด้านหน้า ไม่มีใครแนะนำ ผู้ป่วยที่มาใหม่ไม่ทราบขั้นตอน ไม่มีคนแนะนำ ควรติดประกาศขั้นตอนการรับบริการให้ชัดเจนเข้าใจง่าย (3 คน)

29) อยากให้เร็วกว่านี้ (2 คน)

30) อยากให้มีพนักงานรับโทรศัพท์

31) ควรจัดรถเข็นให้เป็นระเบียบ

32) อยากให้ติดแอร์เพราะอากาศร้อน

33) ผู้ป่วยที่เบิกตันสังกัดหรือจ่ายตรงไม่ควรตรวจสอบสิทธิ์อีก ทำให้ได้

บัตรคิวล่าช้า

34) อยากให้มีตู้ ATM

35) อยากให้แพทย์ระบุวัน-เวลาที่นัดให้ชัดเจน

36) สถานที่คับแคบ อยากให้สร้างเพิ่ม (2 คน)

37) บุคลากรน้อย

38) อยากให้มีสถานที่สำหรับสูบบุหรี่

39) ขั้นตอนเยอะเกินไปไม่สะดวก

2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.1) แพทย์ควรมีจิตใจเมตตา ให้กำลังใจผู้ป่วย

2.2) แพทย์ไม่ให้ความชัดเจน พูดห้วนๆ (อยากได้ใบส่งตัวไปรับยา

โรงพยาบาลใกล้บ้าน)

2.3) แพทย์ควรอธิบายให้มากกว่านี้

2.4) อยากให้แพทย์รับฟังความคิดเห็นของญาติบ้าง

2.5) อยากให้แพทย์ชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ป่วยฟังอย่างชัดเจน

2.6) อยากให้นายแพทย์ตัวเล็กใส่แว่นพูดเพราะๆ หมอสิริกุลดีมาก

2.7) จุดวัดความดันเจ้าหน้าที่พูดคุยกัน ทำให้ผู้ป่วยคอยนาน และ

หงุดหงิด

2.8) จุดซักประวัติ ชั่งน้ำหนัก วัดความดันน่าจะยืม

2.9) เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองควรพูดเพราะกว่านี้

2.10) เจ้าหน้าที่ผู้ขายโต๊ะ 5 โต๊ะข้อสงสัยน้อยเหมือนไม่อยากจะพูด

2.11) อยากให้เจ้าหน้าที่ขายปรับปรุงคำพูดในการให้คำแนะนำญาติ

2.12) เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจไม่อธิบาย

2.13) พนักงานทำความสะอาด เวลาถูพื้นจะชนเท้าก็ไม่ขออนุญาต ควร

บอกก่อน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) ห้องน้ำอยู่ไกล ไม่เพียงพอ ไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น พื้นสกปรกและ
ลื่น ท่อระบายน้ำไหลไม่สะดวกทางเดินไม่สะดวก ไม่มีหลังคา ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกของ
ห้องน้ำ (15 คน)

3.2) ทางเดินเข้าห้องน้ำมีกองอิฐวางไม่เป็นระเบียบ ห่วงคนสูงอายุล้ม
และทำให้ไม่สวยงาม ทางเดินควรจะเทคอนกรีต (จำนวน 2 คน)

3.3) โถส้วมน่าจะเป็นชักโครก/ส้วมซึมให้ญาติและผู้ป่วยเลือกใช้ ควรมี
อ่างและสบู่ล้างมือหน้าห้องน้ำ มีถังขยะในห้องน้ำ (จำนวน 2 คน)

3.4) จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ ขำรุดยังไม่แก้ไข น้ำดื่มเปิดได้ก็ออก
เดียว แก้วน้ำดื่มไม่เพียงพอ จุดบริการน้ำดื่มน่าจะมีมากกว่า 2 ที่ (จำนวน 4 คน)

3.5) ที่นั่งไม่เพียงพอ บริเวณที่นั่งคอยแออัดทุกจุด เดินไม่สะดวก ควร
เพิ่มเก้าอี้ให้เพียงพอกับผู้ป่วย (จำนวน 10 คน)

3.6) บริเวณใต้โต๊ะสกปรก การทำความสะอาดเข้าไปไม่ถึง อยากให้เน้นเรื่องความสะอาด ไม่เห็นมีแม่บ้านถูบ่อย ๆ (จำนวน 2 คน)

3.7) เสียงไมโครโฟนไม่ค่อยดัง เสียงลำโพงเรียกชื่อผู้ป่วยดังก้อง ทำให้ได้ยินไม่ชัดเจน อยากให้เพิ่มลำโพงจุดคัดกรอง (จำนวน 2 คน)

3.8) ที่จอดรถไม่เพียงพอ

3.9) ควรมีสวนเด็กเล่น

4.2 แผนกผู้ป่วยใน

4.2.1 จุดเด่นของการให้บริการ มีดังนี้

1) ตึกชงโค พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการดีหมด บริการดีทุกอย่าง ดูแลดี เอาใจใส่ ถูกต้องตามปัญหา การพูดจาของเจ้าหน้าที่ทุกท่านแจ่มใส พยาบาลให้คำแนะนำดี อยากให้ดูแลแบบนี้ตลอดไป (จำนวน 11 คน)

2) ตึกฝ้ายคำ หมอที่ตึกใจดีทุกคน ดีทุกอย่าง เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ได้มีการเข้ากลุ่มปรึกษาหารือกัน เข้ากลุ่มควบคุมอารมณ์โกรธแล้วทำให้ใจเย็นขึ้นมาก

3) ตึกศรีตรัง เจ้าหน้าที่บริการดีมาก บริการดีแล้ว (จำนวน 2 คน) ชอบการออกกำลังกายเยี่ยมมาก สถานที่ร่มรื่นดี

4.2.2 จุดที่ไม่พึงพอใจและควรปรับปรุง มีดังนี้

1) ตึกชงโค อยากให้ตรวจสอบการสูบบุหรี่อย่างเคร่งครัด

2) ตึกเฟื่องฟ้า

2.1) อยากให้ทำความสะอาดห้องน้ำทุกวัน ห้องน้ำบางห้องชำรุด (จำนวน 2 คน)

2.2) อยากให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดีทุกคน กิจกรรมดี อยากออกกำลังกายวันหยุด 1 ชั่วโมง

2.3) อยากให้ผู้ป่วยอยู่โรงพยาบาลนาน ๆ

3) ตึกฝ้ายคำ

3.1) ห้องน้ำชั้น 2 ไม่สะอาด น้ำไม่ไหล ท่อตันน้ำไหลไม่สะดวก อยากให้ทำความสะอาดห้องน้ำชั้น 2 บ่อยขึ้น ควรซ่อมอุปกรณ์ที่ชำรุดให้เร็วขึ้น (จำนวน 4 คน)

3.2) อยากให้มีห้องน้ำสำหรับญาติผู้ป่วย

3.3) ควรปรับปรุงรสชาติอาหาร ปริมาณ ข้าวต้มตอนเช้าควรมีพริก ผัก เหมือนร้านอาหาร (2 คน)

3.4) เวลาญาติมาเยาะๆที่นั่งหรือที่พักรับญาติไม่เพียงพอ อยากให้เพิ่มสถานที่พักรอเยี่ยมผู้ป่วย ให้มีที่นั่งเยี่ยมญาติที่เป็นศาลาพักผ่อนเพิ่มเติมจากของเดิม เพิ่มที่นั่งหน้าตึกและร่มบังแดด (11 คน)

3.5) ขอให้เสริมประสิทธิภาพการปรับปรุงให้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

3.6) อยากเตะฟุตบอล อยู่ที่นี่มีเพื่อนมาก

3.7) คนไข้มากไป อยากให้ขยายตึกจะได้รับผู้ป่วยเพิ่มอีก

3.8) อยากให้แม่มาเยี่ยม อยากขอลดยา ใช้อ่อน (จำนวน 2 คน)

4) ตึกศรित्र

4.1) อยากให้จัดสถานที่เยี่ยมผู้ป่วยโดยไม่รวมกับผู้ป่วยในตึก เพราะช่วงที่มาเยี่ยมผู้ป่วยอื่นมารุ่นวายด้วย อยากให้เพิ่มจำนวนศาลาและเก้าอี้ไว้สำหรับญาติ (จำนวน 3 คน)

4.2) ห้องอาบน้ำมีตะไคร่น้ำ ห้องส้วมยุ่งเยอะ

4.3) ห้องน้ำไม่สะอาด ส่งกลิ่นเหม็น (4 คน)

4.4) ควรเพิ่มก๊อกน้ำสำหรับรองน้ำใส่ถังอาบน้ำ

4.5) ห้องน้ำชั้นบนลื่นมากเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (4 คน)

4.6) อยากให้มีห้องน้ำอยู่ข้างล่างตึก และห้องน้ำสำหรับญาติ

4.7) โรงอาหารไม่สะอาด อาหารรับประทานแล้วต้องเสีย (จำนวน 2 คน)

4.8) ควรจัดอาหารที่ผู้ป่วยชอบ (ของเย็นๆ) อยากให้รับประทานอาหารพร้อมกัน

4.9) อยากให้ปรับปรุงห้องแยกใหม่ แยกผู้ป่วยอาการไม่ดีออกจากผู้ป่วยที่อาการดีแล้ว

4.10) ที่พักรับญาติไม่สะอาด ห้องไม่ปลอดโปร่ง มีเหล็กดัด ฝ้าม่าน อากาศไม่ถ่ายเททำให้อึดอัดเครียด หงุดหงิด

4.11) อยากให้มีเครื่องวัดความดัน 2 เครื่องจะได้ไม่ต้องรอนาน

4.12) อยากให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่นเครื่องวัดความดัน

4.13) Bed pan ไม่สะอาด ห้องแออัดคับแคบ เตียงนอนไม่พอกับผู้ป่วย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย อยากให้มีหนังสือพิมพ์ที่เป็นปัจจุบันอย่างน้อย 1 ฉบับ/วัน

4.14) อยากให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย

4.15) อยากให้ผู้ป่วยทำสวน อยากให้มีกิจกรรมทำสวน ปลุกต้นไม้ (จำนวน 2 คน)

4.16) อยากได้แม่บ้านคนใหม่ แม่บ้านคนเดิมพูดไม่เพราะ ไม่ขยันทำงาน แม่บ้านทำความสะอาดควรพูดจาให้สุภาพ (2 คน)

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. แผนปฏิบัติงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ปีงบประมาณ 2553. ขอนแก่น. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์; 2554.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2552
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา; 2554.
- ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2538.
- สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาล
จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์. ขอนแก่น: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2549.