

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยปีงบประมาณ 2561  
โดยกลุ่มการพยาบาล**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วย โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทำการสำรวจปีละ 1 ครั้ง ในเดือนสิงหาคม 2561 โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมสุขภาพจิต

**กลุ่มเป้าหมาย** คือ ผู้ป่วยหรือญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วยใน การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของ Yamanane สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

**ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง** ผู้ป่วยนอก จำนวน 380 คน

ผู้ป่วยใน จำนวน 159 คน

**ผลของการสำรวจ**

**งานบริการผู้ป่วยนอก**

ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ = ร้อยละ 94.65

ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ = ร้อยละ 5.35

**งานบริการผู้ป่วยในภาพรวม**

ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระดับพอใจมากที่สุด = ร้อยละ 40.79

ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระดับพอใจมาก = ร้อยละ 43.43

ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระดับไม่แน่ใจ = ร้อยละ 10.74

ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระดับไม่พอใจ = ร้อยละ 0.83

ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระดับไม่พอใจมากที่สุด = ร้อยละ 0.83

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วย	175	46.05
พ่อ/แม่	73	19.21
คู่สมรส/บุตร	50	13.16
ญาติ เช่น พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ฯลฯ	68	17.89
ผู้ดูแล	13	3.42
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/องค์กรมหาชน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	0.26
Missing	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>
ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	259	68.16
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	33	8.68
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	79	20.79
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.37
Missing	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	154	40.53
หญิง	225	59.21
Missing	1	0.26
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>
อายุผู้ป่วย (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
< 20 ปี	6	1.58
20-30	63	16.58
31-40	65	17.11
41-50	118	31.05
51-60	75	19.74
60 ปีขึ้นไป	52	13.68
Missing	1	0.26
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

ระยะเวลาที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลนี้ (นานเท่าไร)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 วัน	17	4.47
15 วันขึ้นไป - 1 เดือน	29	7.63
1 เดือนขึ้นไป - 3 เดือน	39	10.26
3 เดือนขึ้นไป - 6 เดือน	42	11.05
6 เดือนขึ้นไป - 1 ปี	17	4.47
1 ปีขึ้นไป	236	62.11
Missing	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	จำนวน / ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ			
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่เกี่ยวกับคำถามนี้	Missing
		2	1	0	99
<b>1. ขั้นตอน/ระยะเวลาการบริการ</b>		<b>94.26</b>	<b>5.74</b>		
1.1 แพทย์ออกตรวจคนไข้ตรงเวลาที่ติดประกาศไว้	จำนวน ร้อยละ	361 95.25	18 4.75	1	0
1.2 ระยะเวลารอคอยในการยื่นบัตร/ทำบัตร และตรวจสอบสิทธิ	จำนวน ร้อยละ	370 97.63	9 2.37	1	1
1.3 ระยะเวลาให้บริการ ณ จุดคัดกรอง	จำนวน ร้อยละ	361 96.01	15 3.99	1	3
1.4 ระยะเวลาบริการตรวจรักษา/บำบัดทางจิต	จำนวน ร้อยละ	369 97.88	8 2.12	2	1
1.5 ระยะเวลารอคอยที่จุดชำระเงิน	จำนวน ร้อยละ	336 90.81	34 9.19	10	0
1.6 ระยะเวลารอรับยา	จำนวน ร้อยละ	318 83.91	61 16.09	0	1
1.7 มีการประกาศขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลได้อย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	364 96.81	12 3.19	3	1
1.8 จุดบริการมีความต่อเนื่อง สะดวกในการติดต่อไม่วกไปวนมา	จำนวน ร้อยละ	362 95.77	16 4.23	1	1

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	จำนวน / ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ			
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่เกี่ยวกับคำถามนี้	Missing
		2	1	0	99
<b>2. บุคลากรที่ให้บริการ</b>		<b>97.17</b>	<b>2.83</b>		
2.1 บุคลากรสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ	จำนวน	372	8	0	1
	ร้อยละ	97.89	2.11		
2.2 บุคลากรรับฟังปัญหา และติดตามเรื่องที่มีปัญหา หรือข้อเรียกร้อง ไม่ปิดความรับผิดชอบ พร้อมทั้งดูแลช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	จำนวน	359	17	3	1
	ร้อยละ	95.48	4.52		
2.3 บุคลากรให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ตามความต้องการ	จำนวน	365	12	1	2
	ร้อยละ	96.82	3.18		
2.4 บุคลากรให้ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยการรักษารักษาตนเองที่บ้าน ที่เข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อการรักษา	จำนวน	367	11	2	0
	ร้อยละ	97.09	2.91		
2.5 บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน เป็นต้น	จำนวน	372	4	3	1
	ร้อยละ	98.94	1.06		
2.6 บุคลากรบริการตามลำดับก่อน หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	366	12	1	1
	ร้อยละ	96.83	3.17		
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		<b>92.24</b>	<b>7.76</b>		
3.1 มีป้ายบอกทาง/สถานที่/จุดบริการต่างๆ ในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน	จำนวน	373	7	0	0
	ร้อยละ	98.16	1.84		
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ที่นั่งในจุดบริการต่างๆ ตู้น้ำดื่มโทรศัพท์ พัดลม ตู้หนังสือ เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติที่จอดรถ	จำนวน	358	22	0	0
	ร้อยละ	94.21	5.79		
3.3 ความสะอาดของห้องน้ำ	จำนวน	314	64	2	0
	ร้อยละ	83.07	16.93		
3.4 ช่องทางในการติดต่อเพื่อเข้าถึงบริการ (เช่น การนัดหมาย เลื่อนนัด ร้อยละเอียดการลงตรวจของแพทย์) มีหลายช่องทางและสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน	368	9	3	0
	ร้อยละ	97.61	2.39		
3.5 ร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม สะอาด และสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก	จำนวน	334	45	1	0
	ร้อยละ	88.13	11.87		
<b>ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการบริการ</b>		<b>94.65</b>	<b>5.35</b>		

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบริการ

	ท่านคิดว่าสถาบัน/รพ.ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มใด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เลือก	(1) แพทย์	358	94.21
เลือก		22	5.79
ไม่เลือก	(2) พยาบาล	369	97.11
เลือก		11	2.89
ไม่เลือก	(3) นักจิตวิทยา	375	98.68
เลือก		5	1.32
ไม่เลือก	(4) นักสังคมสงเคราะห์	377	99.21
เลือก		3	0.79
ไม่เลือก	(5) เกสเซอร์	358	94.21
เลือก		22	5.79
ไม่เลือก	(6) พนักงานช่วยเหลือคนไข้	366	96.32
เลือก		14	3.68
ไม่เลือก	(7) เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	374	98.42
เลือก		6	1.58
ไม่เลือก	(8) เจ้าหน้าที่การเงิน	373	98.16
เลือก		7	1.84
ไม่เลือก	(9) เจ้าหน้าที่ห้องฟัน	380	100.00
เลือก		0	0.00
ไม่เลือก	(10) ทันตแพทย์	380	100.00
เลือก		0	0.00
ไม่เลือก	(11) นักประชาสัมพันธ์	372	97.89
เลือก		8	2.11
ไม่เลือก	(12) เจ้าหน้าที่ รพภ.	370	97.37
เลือก		10	2.63
ไม่เลือก	(13) เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด	360	94.74
เลือก		20	5.26
ไม่เลือก	(14) อื่นๆ	360	94.74
เลือก		20	5.26

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ(ต่อ)

ข้อ 1 ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ จนท.กลุ่มใด	ข้อ 2 สิ่งที่รพ.สถาบัน ทำได้ดีที่สุด คือ	ข้อ 3 สิ่งที่รพ.สถาบัน ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ
ร้านค้า	หมอพยาบาล ประชาสัมพันธ์	ความสะอาดห้องน้ำ
	ต้อนรับดีพูดเพราะ ดีทุกฝ่าย	แผนกรับยานานมาก
	ดูแลคนป่วยได้ดีจากการได้มารับบริการ	รอรับยานานรอจ่ายเงินนาน
	บริการดี	การรอรับยานานมาก
	บริการตรงเวลา	ดีทุกอย่างแล้ว
	รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติเจ้าหน้าที่เดินเอกสารได้ดีมาก	ควรมีห้องพักคนไข้พิเศษมากกว่านี้เพื่อรองรับผู้ป่วยมาใช้บริการ
	บริการตรงเวลา	เวลาเรียกชื่อไม่ค่อยได้ยินทั้งโต๊ะเรียกและห้องจ่ายยา
	การรักษาการให้คำแนะนำ	สถานที่บริการให้มีพื้นที่กว้างมากกว่านี้
	แพทย์และนักสังคมสงเคราะห์	จุดรับยา
	แพทย์ พยาบาลผู้ช่วยเหลือคนไข้	1. ห้องน้ำผู้ป่วยไม่สะอาด 2. ระยะเวลารอรับยานานเกินไป 3. ระยะเวลารอพบแพทย์นานเกินไป
	แพทย์เอาใจใส่คนไข้ช่วยให้คำปรึกษาและแก้ไข ปัญหา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	คิดว่าทำดีแล้ว
	แพทย์พยาบาล ทุกกลุ่มดีมาก	ร้านอาหารขายอาหารไม่ค่อยมีคุณภาพ
	การอำนวยความสะดวก	ตรวจเสร็จรอรับยาแต่เจ้าหน้าที่ไม่ส่งต่อเอกสารในระบบทำให้ได้รับยาช้าจุดนี้ควรปรับปรุง
	การให้บริการของพนักงานทุกท่าน	จัดคิวคนไข้ให้เป็นระเบียบ
	ยีนบัตรคิว	ควรมีการตรวจคนไข้ให้เร็วมากขึ้นเพราะผู้สูงอายุบางท่านรอการรักษาานพอสมควร
	การให้บริการแก่คนพิการหรือรถนั่ง	ห้องน้ำควรขยายมากกว่านี้
	ดีอยู่แล้ว	อากาศไม่หมุนเวียนอึดอัด บางครั้งที่นั่งไม่เพียงพอต่อผู้ที่มารับบริการ ร้านอาหารหลังตึกไม่ร่อนน้ำเปล่าขายแพง มีคนสูบบุหรี่บริเวณห้องน้ำมีผู้ใช้ห้องน้ำเหยียบย่ำดินเลอะเทอะไปหมด ถึงขยะหายากไม่มีปลั๊กไฟให้บริการชาร์จโทรศัพท์ที่ระหว่างรอพบแพทย์
	counselling (ตึกเล็ก)ให้คำปรึกษาได้ดี จิตแพทย์เหมือนมีหน้าที่แค่ส่งยาคนช่วยเหลือผู้ป่วยด้านจิตเวชเป็นผู้บำบัดหรือพยาบาลมากกว่า	แพทย์ดูญาติพูดไม่ดี อาหารไม่หลากหลายอยากให้มีร้านค้ามากกว่านี้
	ให้บริการดีให้บริการรวดเร็ว	พนักงานช่วยเหลือคนไข้บางคนยังไม่แยแยะความรู้สึกส่วนตัวระหว่างคนไข้(ชอบหรือไม่ชอบชี้หน้า)
	แพทย์	ทางลาดขึ้นลงของรถนั่งควรขึ้นลงเองได้ปัจจุบันทางลาดชันเกินไปแก่ผู้นั่งรถจะขึ้นเองต้องรอผู้อื่นมาช่วย
	การให้บริการผู้ป่วยทำได้ดีมาก	แพทย์ตรวจซ้ำรับยาช้า

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ(ต่อ)

ข้อ 1 ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ จนท.กลุ่มใด	ข้อ 2 สิ่งที่รพ.สถาบัน ทำได้ดีที่สุด คือ	ข้อ 3 สิ่งที่รพ.สถาบัน ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ
	การให้บริการด้านต่างๆอย่างเป็นระบบ	ห้องน้ำมีน้อย ไม่ค่อยสะอาด
	คอยดูแลให้คำปรึกษาดีมาก	แพทย์มาตรวจซ้ำอาหารมีน้อย น้ำชายแฉง ห้องน้ำมีน้อย ไม่ค่อยสะอาด
	ออกบัตรคิว	รอนาน
	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพยาบาลจุดคัดกรอง	ห้องจ่ายยารอนาน
	พนักงานให้ความสะดวกผู้ที่ไม่เคยมา	เภสัชกรเรียกเสียงเบาไม่ได้ยิน
	หมอยาบาล	อยากให้แพทย์ออกตรวจเร็วๆ
	รักษาที่นี้ดีทุกอย่าง	น่าจะมีร้านสหกรณ์ขายของที่จำเป็น
	การบริการต้อนรับของพนักงานและคณะเจ้าหน้าที่	ห้องน้ำไม่สะอาดอาหารมีให้เลือกน้อย
	แพทย์หญิงโชติมาให้บริการดีมาก	เภสัชกร
	ทุกหน่วยให้บริการดีมาก	พนักงานช่วยเหลือคนไข้ชอบมายืนนอกหน้าต่างโต๊ะเบอร์ 6 บางทีกีดขวางทางเดินคนไข้
	บริการดีมากเจ้าหน้าที่ และคุณหมอกนกรรณใจดีมาก	ร้านอาหารไม่ค่อยมีของให้เลือกกินเท่าไร
	แพทย์หญิงโชติมาให้บริการดีมาก	รอนาน
	เครื่องวัดความดันอัตโนมัติรวดเร็วการคัดกรองคนไข้รวดเร็ว	ควรมีสิ่งที่คล้ายเครียด
	การดูแลของพยาบาลและแพทย์	การบริการยังช้าอยู่
	ทำได้ดี	ห้องน้ำไม่สะอาดห้องน้ำสั่น
	บริการดีทุกด้าน	การพูดการเรียกชื่อของเภสัชกรควรมีความชัดเจนชัดเจนชัดคำมากกว่านี้
	ดีทุกด้าน	จุดจ่ายเงินต้องรอนานถ้าวันไหนคนไข้เยอะเพิ่มเป็น 3 คนได้มัย
	ความความเข้าใจผู้ป่วยเมตตาผู้ป่วย	อยากให้มีช่องทางชำระเงินในกรณีญาติติดธุระไม่สามารถชำระได้ในเวลาทำการปกติของโรงพยาบาล เช่น โอนเงินผ่านธนาคาร
	คัดกรองโต๊ะ 4	ควรจัดหมอเวรเพื่อรักษาผู้ป่วยวันเสาร์อาทิตย์ เนื่องจากถ้าไม่จำเป็นญาติคงไม่มาพบแพทย์หรือเสียค่าเดินทางมากก็ไกลเสียความรู้สึกมาก มาถึงไม่ดูผู้ป่วยให้เลย
	ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	ระบบเสียงไม่ดังพอบางครั้งมีการพูดสวนกัน ซึ่งเป็นสาเหตุที่คนไข้ไม่ได้ยินโดยเฉพาะห้องการเงินเสียงจะค่อยมาก
	ดูแลผู้ป่วยได้ดี	รอจ่ายเงินและรอรับยานาน
	ห้องยีนบัตร	คุณหมอออกตรวจเร็วกว่านี้อยากให้เภสัชกรจ่ายยาเร็วกว่านี้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ(ต่อ)

ข้อ 1 ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ จนท.กลุ่มใด	ข้อ 2 สิ่งที่รพ.สถาบัน ทำได้ดีที่สุด คือ	ข้อ 3 สิ่งที่รพ.สถาบัน ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ
	บริการช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยความเป็นกันเอง เหมือนญาติพี่น้อง รับฟังสอบถาม	ห้องจ่ายยาควรมีเจ้าหน้าที่จ่ายยาเข้า
	ลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นระเบียบดี	อยากให้หมอออกตรวจเร็วกว่านี้
	เจ้าหน้าที่บริการดีการเข้ารับบริการเป็นระเบียบ	ตอนadmit ให้แยกห้อง อยู่คนละห้องไม่บ่นกัน
	นักจิตวิทยา	ร้านอาหารแพงกว่าข้างนอก
	การใช้เครื่องเสียงในจุดบริการ	แพทย์พูดกับคนไข้ไม่เพราะ
	มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่มีการแวงคิว มีความสะดวกรวดเร็ว บุคลากรบริการดี	ระยะเวลาการสอบถามระหว่างแพทย์กับคนไข้ให้เวลา และโอกาสผู้ป่วยมากกว่านี้
	ห้องน้ำ	ห้องน้ำ ถึงขยะ ห้องน้ำมีน้อยไม่สะอาด
	บริการได้ประทับใจแทบทุกจุด	อยากให้มีอาหารหลากหลายมากกว่านี้
	อย่างอื่นดีหมด	การจ่ายยาช้ามากต้องรอเกือบชั่วโมงพนักงานจ่ายยา หน้าบึ้ง ไม่ยิ้มแย้ม
		ประตูห้องน้ำบางห้องปิดไม่ได้ห้องน้ำไม่สะอาด
		การทำความสะอาดบริเวณห้องน้ำ
		ช่องรอรับยานอนอยากให้อาจารย์เร็วๆ
		ห้องน้ำยังไม่เพียงพออาหารมีให้เลือกน้อย อยากได้ร้านกาแฟอร่อย
		ที่นั่งไม่พอรอรับยานอนเกินไป ลำโพงประชาสัมพันธ์ อยู่กันใกล้กันเกินไป ฟังไม่ค่อยรู้เรื่อง
		ความสะดวกของจุดบริการการใช้สัญลักษณ์การเข้าจุดบริการ
		ที่นั่งพระสงฆ์ไม่สมควรให้อยู่กับโยม
		โรงอาหาร
		คิววัดความดันยาวยืนต่อคิวนาน
		ลำดับบริการที่ไม่ต่อเนื่องโดยเฉพาะโต๊ะ 4 ควรมีการวัดความดันและซักประวัติซักอาการไปด้วยเพื่อลดเวลารอบริการ
		จุดให้ใบนัดคนเยอะเจ้าหน้าที่อารมณ์เสียนักจิตวิทยารอนานไม่ตรงเวลา เข้าไปใช้เวลากับคอมพิวเตอร์มากกว่าพูดคุยกับคนไข้
		จุดให้ใบนัดคนเยอะเจ้าหน้าที่อารมณ์เสียนักจิตวิทยารอนานไม่ตรงเวลา เข้าไปใช้เวลากับคอมพิวเตอร์มากกว่าพูดคุยกับคนไข้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยใน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วย	159	100.00
พ่อ/แม่	0	0.00
คู่สมรส/บุตร	0	0.00
ญาติ เช่น พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ฯลฯ	0	0.00
ผู้ดูแล	0	0.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/องค์กรมหาชน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>
ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	124	77.99
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	14	8.81
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	20	12.58
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.63
<b>รวม</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>
เพศผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	129	81.13
หญิง	30	18.87
<b>รวม</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>
ข้อ 4 อายุผู้ป่วย (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
< 20 ปี	7	4.40
20-30	56	35.22
31-40	40	25.16
41-50	43	27.04
51-60	9	5.66
60 ปีขึ้นไป	3	1.89
Missing	1	0.63
<b>รวม</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

ระยะเวลาที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลนี้ (นานเท่าไร)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 วัน	7	4.40
15 วันขึ้นไป - 1 เดือน	56	35.22
1 เดือนขึ้นไป - 3 เดือน	40	25.16
3 เดือนขึ้นไป - 6 เดือน	43	27.04
6 เดือนขึ้นไป - 1 ปี	9	5.66
1 ปีขึ้นไป	3	1.89
missing	1	0.63
<b>รวม</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	จำนวน / ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง	missing
		5	4	3	2	1	0	99
1. การบริการในภาพรวม								
1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	จำนวน /	66	70	18	5	0	0	0
	ร้อยละ	41.51	44.03	11.32	3.14	0.00	0.00	0.00
1.2 คุณภาพการรักษาทำให้การเจ็บป่วยดีขึ้น	จำนวน /	63	79	14	2	0	1	0
	ร้อยละ	39.62	49.69	8.81	1.26	0.00	0.63	0.00
<b>2. ขั้นตอน/ระยะเวลาการบริการ</b>								
2.1 ความสะดวกของการบริการ เช่น การรับไว้รักษาการชำระเงินก่อนกลับบ้าน การให้ข้อมูล	จำนวน /	61	76	14	6	0	2	0
	ร้อยละ	38.36	47.80	8.81	3.77	0.00	1.26	0.00
2.2 ความรวดเร็วของการบริการตามขั้นตอนที่มีการติดประกาศไว้	จำนวน /	52	82	18	5	0	1	1
	ร้อยละ	32.70	51.57	11.32	3.14	0.00	0.63	0.63
2.3 การจัดกิจกรรมเพื่อการบำบัดรักษา เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่มบำบัด การให้ความรู้ในการดูแลตัวเองการจัดพุดคุยกลุ่มญาติผู้ป่วย เป็นต้น	จำนวน /	59	72	21	5	1	1	0
	ร้อยละ	37.11	45.28	13.21	3.14	0.63	0.63	0
2.4 กิจกรรมที่ รพ. จัดเพื่อผ่อนคลาย เช่น การดูหนัง ฟังเพลง กีฬา มุมหนังสือ มีความเหมาะสม	จำนวน /	71	66	14	3	5	0	0
	ร้อยละ	44.65	41.51	8.81	1.89	3.14	0	0
2.5 การเข้าตรวจเยี่ยมผู้ป่วยของแพทย์อย่างสม่ำเสมอ	จำนวน /	69	75	9	4	0	1	1
	ร้อยละ	43.40	47.17	5.66	2.55	0.00	0.63	0.63

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	จำนวน / ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง	missing
		5	4	3	2	1	0	99
2.6 การดูแลของพยาบาล และเจ้าหน้าที่ระหว่างรักษาในหอผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	จำนวน /	67	77	9	3	2	1	0
	ร้อยละ	42.14	48.43	5.66	1.89	1.26	0.63	0.00
<b>3. บุคลากรที่ให้บริการ</b>								
3.1 สุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นเต็มใจบริการ	จำนวน /	72	64	15	5	1	2	0
	ร้อยละ	45.28	40.25	9.43	3.14	0.63	1.26	0.00
3.2 รับฟังปัญหา และติดตามเรื่องที่มีปัญหา หรือข้อเรียกร้อง ไม่ปิดความลับขอพร้อมทั้งดูแลช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	จำนวน /	72	63	17	3	2	2	0
	ร้อยละ	45.28	39.62	10.69	1.89	1.26	1.26	0.00
3.3 ให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตามความต้องการ	จำนวน /	65	71	14	6	0	3	0
	ร้อยละ	40.88	44.65	8.81	3.77	0.00	1.89	0.00
3.4 ให้ข้อมูล ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การรักษาการดูแลตนเองที่บ้านที่เข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อการรักษา	จำนวน /	71	64	21	2	0	1	0
	ร้อยละ	44.65	40.25	13.21	1.26	0.00	0.63	0.00
3.5 ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน เป็นต้น	จำนวน /	73	65	16	3	0	1	1
	ร้อยละ	45.91	40.88	10.06	1.89	0.00	0.63	0.63
3.6 บริการตามลำดับก่อน-หลังไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน /	70	61	21	4	1	1	1
	ร้อยละ	44.03	38.36	13.21	2.52	0.63	0.63	0.63

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ(ต่อ)

ประเด็น/ด้าน	จำนวน / ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง	missing
		5	4	3	2	1	0	99
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม ถังขยะ โทรศัพท์ เก้าอี้พัดลมมีรถนั่งนำไปส่งที่หอผู้ป่วยเป็นต้น	จำนวน / ร้อยละ	63 39.62	61 38.36	21 13.21	12 7.55	1 0.63	1 0.63	0 0.00
4.2 เสื้อผ้า และชุดเครื่องนอนในหอผู้ป่วย เพียงพอกับความต้องการ	จำนวน / ร้อยละ	70 44.03	65 40.88	14 8.81	6 3.77	1 0.63	1 0.63	2 1.26
4.3 เสื้อผ้าและชุดเครื่องนอนในหอผู้ป่วยสะอาด	จำนวน / ร้อยละ	63 39.62	66 41.51	23 14.47	6 3.77	0 0.00	0 0.00	1 0.63
4.4 อาหารในหอผู้ป่วยสะอาดและให้ปริมาณเพียงพอ	จำนวน / ร้อยละ	69 43.40	67 42.14	15 9.43	6 3.77	2 1.26	0 0.00	0 0.00
4.5 รสชาติอาหาร	จำนวน / ร้อยละ	55 34.59	69 43.40	16 10.06	9 5.66	5 3.14	0 0.00	5 3.14
4.6 ความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องนอน ห้องน้ำ โรงอาหาร เป็นต้น	จำนวน / ร้อยละ	58 36.48	74 46.54	18 11.32	6 3.77	2 1.26	1 0.63	0 0.00
4.7 ช่องทางที่จะบอกความต้องการ ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ มีหลายช่องทาง เช่น สมุดบันทึก กล่องรับข้อคิดเห็นโทรศัพท์เว็บไซต์ เป็นต้น	จำนวน / ร้อยละ	53 33.33	63 39.62	30 18.87	4 2.52	3 1.89	6 3.77	0 0.00
<b>ร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการบริการ</b>		40.79	43.43	10.72	3.14	0.78	0.78	0.36

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบริการ

	ท่านคิดว่าสถาบัน/รพ.ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มใด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เลือก	(1) แพทย์	139	87.42
เลือก		20	12.58
ไม่เลือก	(2) พยาบาล	126	79.25
เลือก		33	20.75
ไม่เลือก	(3) นักจิตวิทยา	140	88.05
เลือก		19	11.95
ไม่เลือก	(4) นักสังคมสงเคราะห์	146	91.82
เลือก		13	8.18
ไม่เลือก	(5) เภสัชกร	155	97.48
เลือก		4	2.52
ไม่เลือก	(6) พนักงานช่วยเหลือคนไข้	138	86.79
เลือก		21	13.21
ไม่เลือก	(7) เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	148	93.08
เลือก		11	6.92
ไม่เลือก	(8) อื่นๆ	159	100.00
เลือก		0	0.00

สิ่งที่โรงพยาบาล/สถาบันฯ ทำได้ดีที่สุด คือ	สิ่งที่ โรงพยาบาล/สถาบันฯควรปรับปรุงมากที่สุด คือ
ทำดีแล้ว พุดเพราะ อาหารเพียงพอ	นักสังคมสงเคราะห์
รักษาผู้ป่วย	ทำอาหารให้น่ากิน
เจ้าหน้าที่คุมผู้ป่วย	คำพูด
เอาใจเก่ง	น้ำดื่ม กิจกรรมเสาร์ อาทิตย์หรือวันหยุด
บริการดีแล้วไม่ต้องปรับปรุง	ควรให้เกียรติผู้ป่วยมากกว่านี้ ควรสอดส่องซักถามผู้ป่วย เวลาเท่ากัน ระวังเรื่องการถูกต้องเนื้อตัวกันระหว่างผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยบางคนมีโรคผิวหนังและโรคอื่นๆ
พูดกับคนไข้เพราะสะอาด ไม่พูดคำหยาบกับผู้ป่วย แยกผู้ป่วยได้ถูกต้อง เช่น ผู้ป่วยหนัก	ผลไม่ควรจะมีหลากหลายชนิด นมไม่ได้ตามที่ผู้ป่วย ต้องการ
การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	นั่งลดเวลากลางคืนนอนยุ่งกั๊ด
การให้ผู้ป่วยได้คุยโทรศัพท์กับญาติบ้างบางเวลา	วิธีการรักษา
พยาบาลพุดเพราะ	อยากให้ชายขนมทั้งเช้าและบ่าย
มีเข้ากลุ่ม	การมาเยี่ยมของหมอ การตรงต่อเวลา สถานที่แออัดคับแคบ หมอเจ้าของไข้มาผู้ป่วยไม่ได้ไปคุยด้วย อยากคุยกับ

สิ่งที่โรงพยาบาล/สถาบันฯ ทำได้ดีที่สุด คือ	สิ่งที่ โรงพยาบาล/สถาบันฯ ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ
	หมอเจ้าของไข้ รสชาติของอาหารบางวันเผ็ดบางวันจืด
การพยาบาล สะดวกรวดเร็ว	รสชาติอาหารไม่อร่อยเมนูอาหารไม่หลากหลายบางครั้งเมนูใกล้เคียงกัน 2 วัน
รสชาติของอาหาร การมาเยี่ยมผู้ป่วยของหมอกตรงต่อเวลา หาอาหารว่างมาเสริม	ความสะอาด
ดูแลผู้ป่วยได้ดีมาก	ห้องนอน
ความเป็นกันเองในบางครั้ง อาหารอร่อย ระบบการจัดการบริหารดีมาก	-ควรอนุญาตให้ผู้ป่วยสูบบุหรี่ได้
คำแนะนำ	ที่นอน แอร์ก็ไม่มี
อาหารอร่อยมาก	ห้องน้ำไม่มีประตู
เฝ้าดูแลให้ผู้ป่วยได้กินยาตามกำหนดทุกวันทุกเวลา ทุก 4 ชั่วโมง เป็นบริการที่ดีมากสำหรับผู้ป่วย	เรื่องสิทธิผู้ป่วย เช่น สามารถติดต่อญาติได้เมื่อต้องการ บางอย่าง ของใช้ส่วนตัวไม่เพียงพอ เช่น ยาสระผม โรลออน เวลากินอาหารน้อยเกินไป (กินไม่ทันเพื่อน) เวลาพักผ่อนน้อยเกินไป อยากรักษาฟันไม่ได้
ตรวจคนไข้อย่างสม่ำเสมอ	ความสะอาดห้องวิกฤติ
บริการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	พยาบาลควรมีจรรยาบรรณ
ระเบียบการจัดการ	ควรมีโทรศัพท์ให้สื่อสารกับญาติ
บริการผู้ป่วยได้สม่ำเสมอ	กิจกรรมให้ผู้ป่วยได้ออกกำลังกาย กิจกรรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในการช่วยรักษา ก่อนถึงมือแพทย์
การตรงต่อเวลา ความเป็นกันเอง	อาหารไม่อร่อย หมอต้องพูดเพราะ
ยิ้มงามถามไถ่ เต็มใจบริการ	อยากให้มีเวรตามยี่สิบอ่านหนังสือ
เฝ้าดูแลเอาใจใส่เหมือนญาติมิตร	ความใส่ใจผู้ป่วย
รับฟังผู้ป่วย	บริการโดยไม่เลือกว่าใครคอยช่วยอะไร เปรียบเสมือนดูแลผู้ป่วยไม่เท่าเทียมกัน
การบริการดี เยี่ยมญาติได้ทุกวัน	ไม่มีโทรศัพท์ใช้
	อาหารจืดไม่มีรสชาติ น้ำไม่เย็น
	ให้ความสุขและให้กำลังใจผู้ป่วยมากขึ้น ควรหาวิธีคลายเครียดมากกว่านี้
	เพิ่มการทำความสะอาดให้ดีขึ้นมากกว่านี้
	ขั้นตอนการรักษาผู้ป่วย
	การใช้ปิยวาจา กับผู้ป่วย บางท่านใช้อารมณ์
	ที่นอน ห้องน้ำ เสื้อผ้าให้สะอาดกว่านี้ การลงเล่นข้างล่าง
	ความสะอาดของเสื้อผ้าเป็นอันดับแรก การปล่อยลงข้างล่าง ฟังเพลง คนไข้จิตจะได้เบิกบานไม่ใช่ตามแต่

สิ่งที่โรงพยาบาล/สถาบันฯ ทำได้ดีที่สุด คือ	สิ่งที่ โรงพยาบาล/สถาบันฯ ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ
	อารมณ์หัวหน้าเวร
	เกี่ยวกับน้ำดื่มควรต่อไฟทำความเย็น และพัดลมเพดานด้วย
	อยากให้ม้พัดลมมากกว่านี้
	หมอต้องรักคนไข้