

## การสำรวจความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลแม่สรวย2563ในเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน2563

.....

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่สรวย จังหวัดเชียงราย โดยแบ่งเป็นงานผู้ป่วยนอก คลินิกNCD และงานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน พบข้อมูลดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวม 216 ราย 100 % อยู่ในอำเภอแม่สรวย ผู้ตอบแบบสอบถามงานผู้ป่วยนอกจำนวน 86 ราย คลินิกNCDจำนวน 100 ราย งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำนวน 30 ราย

โดยรวมของแบบสอบถาม ร้อยละ 60.47 เป็นผู้หญิง ร้อยละ 39.53 เป็นผู้ชาย ช่วงอายุ 21-30 ปีตอบแบบสอบถามมากที่สุดในผู้ป่วยนอก ช่วงอายุ 61-70 ปีตอบแบบสอบถามมากที่สุดในคลินิกNCDและช่วงอายุ31-40ปีตอบแบบสอบถามมากที่สุดในER ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยมีสิทธิ์การรักษาใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพร้อยละ80.00 เหตุผลที่เลือกรักษาโรงพยาบาลแม่สรวยส่วนใหญ่บอกว่า อยู่ในพื้นที่บัตรทอง 80 %

การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการปฏิบัติตัวร้อยละ 83.51 ได้รับและเข้าใจดี

การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาร้อยละ 93.61 ได้รับและเข้าใจดี

ความรู้สึกรู้สึกต้องงานบริการมากที่สุด

กริยามารยาทของแพทย์ ร้อยละ 80.09 รองลงมากริยามารยาทของพยาบาล ร้อยละ 80.00

ส่วนที่ได้คะแนนต่ำคือ ความสะอาดของห้องส้วมคิดเป็นร้อยละ 74.35 จากคำถามถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้หรือไม่ ร้อยละ 95.34 บอกว่าแนะนำ ร้อยละ 4.66 บอกว่าไม่แน่ใจ

จากคำถามถ้าท่านป่วยอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่ ร้อยละ91.86 บอกว่ามา ร้อยละ 8.14 บอกว่าไม่แน่ใจ

โดยสรุปความพึงพอใจของงานผู้ป่วยนอกมีคะแนนคุณภาพบริการ โดยรวมทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 81.29 ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือความสะอาดของห้องส้วม ร้อยละ74.35

สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานผู้ป่วยนอกเท่ากับร้อยละ82.55ความพึงพอใจต่องานบริการมากที่สุด กริยามารยาทของแพทย์ ร้อยละ 84.41 ส่วนที่ได้คะแนนต่ำคือ ความสะอาดของห้องส้วมคิดเป็นร้อยละ 79.06

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคลินิกNCDเท่ากับร้อยละ 79.40 ความพึงพอใจต่องานบริการมากที่สุดคือ การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาลเท่ากับร้อยละ 77.60 ส่วนที่ได้คะแนนต่ำคือ ความสะอาดของห้องส้วมคิดเป็นร้อยละ68.20

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินร้อยละ 84.00 ความพึงพอใจต่องานบริการมากที่สุด การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ ร้อยละ 86.66 ส่วนที่ได้คะแนนต่ำคือความสะอาดในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ร้อยละ79.33 ซึ่งควรนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อไป โดยรายละเอียดแสดงในตารางต่อไปนี้

## 1.เพศ

ชาย						หญิง					
OPD		DM&HT		ER		OPD		NCD		ER	
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
34	39.53	33	33.00	13	43.33	52	60.47	67	67.00	17	56.67

## 2.อายุ อยู่ระหว่าง19-86 ปี

อายุ	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
11-20	12	13.95	3	3.00	3	10.00
21-30	28	32.56	10	10.00	5	16.67
31-40	23	26.74	6	6.00	11	36.67
41-50	11	12.80	11	11.00	4	13.33
51-60	5	5.81	13	13.00	4	13.33
61-70	5	5.81	33	33.00	2	6.67
71-80	2	2.32	15	15.00	1	3.33
80-ขึ้นไป	0	0	9	9.00	0	0

## 3.การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	4	4.66	19	19.00	1	3.33
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	27	31.40	57	57.00	12	40.00
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	46	53.48	16	16.00	17	56.67
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	9	10.46	8	8.00	0	0

## 4.สิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษา	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	12	13.95	14	14.00	3	10.00
ประกันสังคม	18	20.94	2	2.00	4	13.33

สิทธิการรักษา	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
บัตรประกันสุขภาพกระทรวง สาธารณสุข	43	50.00	81	81.00	19	63.34
ชำระเงินเอง/บัตรต่างด้าว	13	15.11	3	3.00	4	13.33

#### 5. เลือกรักษาโรงพยาบาลแม่สรวยด้วยเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เลือกรักษาโรงพยาบาลแม่ สรวยด้วยเหตุผล	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
เดินทางสะดวก	73	84.88	72	72.00	17	56.67
บริการรวดเร็ว	7	8.14	52	52.00	3	10.00
สถานที่สะดวกสบาย	25	29.07	57	57.00	5	16.67
เคยเป็นผู้ป่วยเก่ารพ.นี้	19	22.09	11	11.00	8	26.67
อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง	47	54.65	80	80.00	22	73.33

#### 6. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นและวิธีการรักษาหรือไม่

การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรค ที่เป็นและวิธีการปฏิบัติตัว	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	2	2.33	5	5.00	0	0
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	7	8.14	14	14.00	6	20.00
ได้รับและเข้าใจดี	77	89.53	81	81.00	24	80.00

#### 7. การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา

การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้ยา	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
ไม่ได้รับคำแนะนำ	2	2.33	1	1.00	0	0
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	3	3.48	8	8.00	1	3.33
ได้รับและเข้าใจดี	81	94.18	90	90.00	29	96.67
ไม่ได้รับยา	0	0	1	1.00	0	0

### 8.ระยะเวลารอคอยการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่นๆ

รอคอยการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่นๆ	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
นาน	0	0	3	3.00	0	0
ปานกลาง	32	37.21	36	36.00	17	60.00
รวดเร็ว	24	27.96	58	58.00	7	23.33
ไม่ได้ตรวจ	30	34.86	3	3.00	6	16.67

### 9.ระยะเวลารอเอ็กซเรย์

รอเอ็กซเรย์	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
นาน	0	0	3	3.00	0	0
ปานกลาง	27	31.39	36	36.00	17	60.00
รวดเร็ว	19	22.09	58	58.00	7	23.33
ไม่ได้เอ็กซเรย์	40	46.52	3	3.00	6	16.67

### 11.ความรู้สึกรู้สึกของท่านต่องานบริการต่างๆในครั้งนี้

ความรู้สึกรู้สึกต่องานบริการ	รวม	OPD	NCD	ER	คะแนน ดิบ
1.กริยาของแพทย์	80.09	84.41	74.60	86.00	865
2.แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	79.35	82.80	74.60	85.33	857
3.การตรวจร่างกายของแพทย์	79.35	82.09	75.20	85.33	857
4.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	77.96	81.16	73.40	84.00	842
5.การซักประวัติและอาการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	78.33	80.93	74.80	82.66	846
6.การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	79.07	82.10	74.20	86.66	854
7.การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ	78.24	81.16	73.40	86.00	845
8.ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยกับพยาบาล	76.76	80.46	72.20	81.33	829
9.การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	79.44	79.53	77.60	85.33	858
10.กริยามารยาทของพยาบาล	80.00	82.10	76.40	86.00	864
11.การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	79.53	82.32	75.80	84.00	859

12.กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	78.61	80.70	75.60	82.66	849
13.ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ	77.40	80.46	74.20	79.33	836
14.ความสะอาดของห้องส้วม	74.35	79.06	68.20	81.33	803
15.คุณภาพบริการ โดยรวมทุกด้าน	81.29	82.55	79.40	84.00	878
<b>ความพึงพอใจเฉลี่ย</b>	<b>78.65</b>	<b>81.45</b>	<b>74.64</b>	<b>84.00</b>	<b>12742</b>

1.จากคำถามถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้หรือไม่

ข้อมูล	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
แนะนำ	82	95.34	99	99.00	28	93.34
ไม่แนะนำ	4	4.66	0	0	1	3.33
ไม่แน่ใจ	0	0	1	1.00	1	3.33

2.จากคำถามถ้าท่านป่วยอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่

ข้อมูล	จำนวน OPD	ร้อยละ	จำนวน NCD	ร้อยละ	จำนวน ER	ร้อยละ
มา	79	91.86	95	95.00	29	96.67
ไม่มา	0	0	0	0	1	3.33
ไม่แน่ใจ	7	8.14	5	5.00	0	0

## ข้อเสนอแนะ งานผู้ป่วยนอก (OPD)

สถานที่	บริการ	แพทย์	อุปกรณ์
ควรมีห้องน้ำบริการเยอะๆ	ลดเสียงให้ความรู้ เบอร์ 1 พุดไม่เพราะ		ร้อนน่าจะมีพัดลมเยอะๆ
ห้องน้ำไกลควรมีเพิ่ม	มีการบริการที่รวดเร็วกว่าเดิม		อากาศร้อนควรมีพัดลมเยอะๆ
ห้องน้ำอยู่ไกล	ความสะดวกรวดเร็ว บริการของพยาบาล		เก้าอี้ไม่พอนั่ง
กว้างขวางขึ้น ทันสมัยขึ้น สะดวกสบาย	อยากให้ผลตรวจเลือดหรือเอกซเรย์ ออกเร็วกว่านี้		เก้าอี้ไม่พอ พัดลมไม่พอ
สะอาดเรียบร้อยดีค่ะ	ควรจะเร็วกว่านี้ ในแต่ละขั้นตอน		เก้าอี้ไม่พอนั่ง เครื่องขยายเสียงดังเกินไป
	เพิ่มแผนกซักประวัติซักเพื่อความรวดเร็ว		
	ปรับปรุงการสื่อสาร		
	จุดคัดกรองซ้ำ		
	การแนะนำ การรักษา		
	บริการห้องตรวจดีละเอียดมาก		
	กริยาดีมาก แนะนำดี		
	พุดจาไเพราะ		
	ช่วยเซ็นรถให้ปุ้		
	ดีมากๆๆ		
	บริการดี		
	การแนะนำ การรักษา		
	บริการห้องตรวจดีละเอียดมาก		
	กริยาดีมาก แนะนำดี		

## ข้อเสนอแนะ งานผู้ป่วยคลินิกพิเศษ (NCD)

สถานที่	บริการ	แพทย์	อุปกรณ์
ขยายพื้นที่คลินิก ขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้น	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	อยากให้เพิ่มหมอเข้ามา	เพิ่มเครื่องเจาะปลายนิ้ว
ความสะอาดของสถานที่	ควรมีบุคลากรมากกว่านี้ ระบบการจัดการคิว		เพิ่มที่นั่ง
ห้องตรวจมีน้อย	สำหรับผู้ป่วยรายใหม่ ควรแนะนำ ลำดับในการรับ การรักษาตั้งแต่จุดเริ่มต้น เพื่อการรับบริการไม่ต้องมา อธิบายให้เสียเวลาการทำงาน ควรเอาป้าย ข้อความมาติดให้ชัดเจนเพื่อไม่ต้องพูดซ้ำ		เก้าอี้ไม่พอ
	ปรับปรุงในความรวดเร็วในการให้บริการ		
	การรับบัตรคิวควรจะให้คนที่มาก่อน ไม่ใช่เอาบัตรคิว ไว้ตอนเย็น		
	เพิ่มเจ้าหน้าที่ เก้าอี้		
	เรื่องบัตรคิว		
	จุดตรวจหรือคัดกรองเสี่ยงรบกวนกัน ผู้ป่วยหรือ ผู้มาใช้บริการคุยกันเสียงดัง		
	อยากให้เจ้าหน้าที่พูดสุภาพขึ้น		
	ก็ได้คำแนะนำดีมาก		
	บริการที่ดี		
	การพูดจา,คำแนะนำ,กิริยามารยาท		
	มีความพอใจ		
	มีความพึงพอใจมาก มีจิตใจ บริการดี		
	ดูแลเอาใจใส่คนไข้ได้ดี		

สถานที่	บริการ	แพทย์	อุปกรณ์
	มีความเป็นกันเอง ไม่หึง พุดจาสุภาพไพเราะ		
	หมอมารับการตรวจเร็วก่อนทุกวันนี้		
	ตรวจดีมาก		
	มีข้าวต้มให้กิน		

### ข้อเสนอแนะ งานผู้ป่วยนอก (ER)

สถานที่	บริการ	แพทย์	อุปกรณ์
ห้องน้ำที่ชำรุด	มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี การใช้กิริยา การพูดจาของพยาบาล	การแต่งกายของแพทย์ บางท่าน	
ที่จอดรถไม่สะดวก	พอใจอยู่		
ห้องน้ำไม่สะอาด	ดีแล้ว		
ที่จอดรถไม่สะดวก	พอใจอยู่		
ห้องน้ำไม่สะอาด	ดีแล้ว		
	บริการเป็นอย่างดี		
	รู้สึกดีต่อการบริการ		



เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการตรวจที่โรงพยาบาลครั้งนี้

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการตรวจครั้งนี้ OPD
หมอ
คุณคนัสนันท์
คุณรพีพรรณ
ทุกคน
จุดวัดความดัน
หมอเพชร ตรวจได้ดีมาก พุดจาไพเราะ
เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างดี
ดีทุกจุด
จุดแปล จุดวัดความดัน จุดซักประวัติ
หมอใหญ่
แพทย์ พี่ที่วัดความดัน
ทุกท่าน
ดีทุกคน
เจ้าหน้าที่ซักถาม
พยาบาล
พยาบาลแพทย์ เจ้าหน้าที่ทุกคน
ทุกคน
แพทย์ ผู้ช่วยวัดไข้วัดความดัน
คุณหมอและคุณพยาบาล
ตรวจคัดกรองคนไข้

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการตรวจครั้งคลินิก NCD
1.ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 2.พยาบาล 3.แพทย์
1.แพทย์ 2.พยาบาล 3.ผู้ช่วยเหลือคนไข้
1.พยาบาล 2.แพทย์ 3.ผู้ช่วยเหลือคนไข้
1.พนักงานแปล 2.พยาบาล 3.แพทย์
พยาบาลลงทะเบียนและซักประวัติ แพทย์ผู้ดูแล
เจ้าหน้าที่บางส่วนบริการดีมาก

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการตรวจครั้งER
เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน
เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการดี
ผู้ช่วยเหลือคนไข้
หมอ
เจ้าหน้าที่ทุกคนดูแลเอาใจใส่ดีมาก
เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการทำงานที่ดีมากครับ
หมอ พยาบาล
พยาบาล คุณหมอ ผู้ช่วยพยาบาล

## การสำรวจความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลแม่สรวย2563ในเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน2563

.....

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบ ข้อมูลดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทุกแผนก 180 ราย ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 100 อยู่ในเขตอำเภอแม่สรวย ส่วนใหญ่ร้อยละ 75.56 เป็นผู้หญิง กลุ่มอายุที่ตอบแบบสอบถามทุกช่วงกลุ่มอายุโดยอายุ 21-30ปีตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.44 การศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 36.67 จบระดับระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา รองลงมาเป็นประถมศึกษา ร้อยละ 32.78 และใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพร้อยละ 70.56 ส่วนใหญ่เคยมารับบริการในโรงพยาบาล เหตุผลที่มารับการรักษาเลือกโรงพยาบาลแม่สรวยเพราะว่าเดินทางสะดวกร้อยละ 32.65

การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษาโดยร้อยละ 81.11 ได้รับและเข้าใจดี ร้อยละ 16.11 ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ

การแจ้งเกี่ยวกับการตรวจเลือด บีสสาวะ เอ็กซเรย์ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 77.78 ได้รับและเข้าใจดี ร้อยละ 8.33 ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ

การได้รับการแจ้งเกี่ยวกับเหตุผลที่ต้องผ่าตัด ร้อยละ 62.78 ไม่ได้ผ่าตัด

การรับทราบแพทย์ที่รับผิดชอบดูแล ร้อยละ 63.89 ทราบและรู้จักแพทย์ ร้อยละ 22.78 ทราบแต่ไม่รู้จักแพทย์ และร้อยละ 13.33 ไม่ทราบ

ถ้าท่านป่วยอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่ร้อยละ 85.56มั่นใจว่าจะกลับใช้บริการอีก ร้อยละ 13.33 ไม่แน่ใจ

การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาลร้อยละ 88.33 ได้รับและเข้าใจดี ร้อยละ 5.56 ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ

ความรู้สึทึ่ของท่านต่อบริการต่างๆในงานบริการผู้ป่วยใน ข้อที่มีคะแนนสูงสุดคือ กริยามารยาทของแพทย์ ร้อยละ 86.00

ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล ร้อยละ 86.00

ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษาโรคที่ท่านเป็น ร้อยละ 86.00

ส่วนคะแนนต่ำสุดคือ

ความสะอาดของห้องที่ท่านนอน ร้อยละ 80.66

ความสะอาดของพยาบาลในห้องพักที่ท่านนอน ร้อยละ 80.77

และคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวมร้อยละ 84.64

โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

### 1.เพศ

ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ
44	24.44	136	75.56

### 2.อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ20ปี	20	11.11
21-30	44	24.44
31-40	29	16.11
41-50	32	17.78
51-60	22	12.22
61-70	19	10.56
71-80	10	5.56
80ปีขึ้นไป	4	2.22

### 3.การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	26	14.44
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	59	32.78
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	66	36.67
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	29	16.11

### 4.สิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินเอง	14	7.78
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	11.67
ประกันสังคม	16	8.89
บัตรประกันสุขภาพต่างดาว	1	0.55
บัตรประกันสุขภาพฯ	127	70.56
กองทุนทดแทน	1	0.55

### 5.เลือกรักษาโรงพยาบาลแม่สรวยด้วยเหตุผล

เลือกรักษาโรงพยาบาลแม่สรวยด้วยเหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางสะดวก	126	32.65
อยู่ในเขตบริการของบัตรทอง	114	29.53
ค่ารักษาไม่แพง	13	3.36
ส่งต่อมารักษาโรงพยาบาลนี้	21	5.45
สถานที่สะดวกสบาย	47	12.17
เคยเป็นผู้ป่วยเก่ารพ.นี้	65	16.84

#### 6. การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษา

การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษา	รวม		LR		ผู้ป่วยในชาย		ผู้ป่วยในหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	5	2.78	2	3.33	3	5.00	1	1.67
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	29	16.11	12	20.00	9	15.00	8	13.33
ได้รับและเข้าใจดี	146	81.11	46	76.67	48	80.00	51	85.00

#### 7. ได้รับการแจ้งเกี่ยวกับการตรวจเลือด ปีศาจะ เอ็กซเรย์

ได้รับการแจ้งเกี่ยวกับการตรวจเลือด ปีศาจะ เอ็กซเรย์	รวม		LR		ผู้ป่วยในชาย		ผู้ป่วยในหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	12	6.67	0	0	8	13.33	4	6.67
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	15	8.33	3	5.00	8	13.33	4	6.67
ได้รับและเข้าใจดี	140	77.78	47	78.33	44	73.34	49	81.66
ไม่ได้ตรวจ	13	7.22	10	16.67	0	0	3	5.00

#### 8. ได้รับการแจ้งเกี่ยวกับเหตุผลที่ต้องผ่าตัด

ได้รับการแจ้งเกี่ยวกับเหตุผลที่ต้องผ่าตัด	รวม		LR		ผู้ป่วยในชาย		ผู้ป่วยในหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	10	5.56	3	5.00	5	8.33	2	3.33
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	6	3.33	2	3.33	1	1.67	3	5.00
ได้รับและเข้าใจดี	51	28.33	4	6.67	23	38.33	24	40.00
ไม่ได้ผ่าตัด	113	62.78	51	85.00	31	51.67	31	51.67

9. ท่านทราบหรือไม่ว่าใครคือแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลท่าน

แพทย์ที่รับผิดชอบดูแล	รวม		LR		ผู้ป่วยในชาย		ผู้ป่วยในหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	24	13.33	8	13.33	13	21.67	3	5.00
ทราบแต่ไม่รู้จักแพทย์	41	22.78	16	26.67	6	10.00	19	31.67
ทราบและรู้จักชื่อแพทย์	115	63.89	36	60.00	41	68.33	38	63.33

10. ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆในครั้งนี้

ความรู้สึกต่องานบริการผู้ป่วยใน	ร้อยละ				คะแนนดิบ
	รวม	LR	Wardชาย	Wardหญิง	
1.ความสะอาดของห้องที่ท่านนอน	80.66	83.66	84.66	84.66	726
2.ความสะอาดสบายภายในห้องที่ท่านนอน	80.77	83.66	85.66	85.66	727
3.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	81.55	81.33	86.66	86.66	734
4.ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษาโรคที่ท่านเป็น	84.00	84.66	89.33	89.33	756
5.การตรวจร่างกายโดยแพทย์	83.66	86.00	87.33	87.33	753
6.ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	82.77	84.66	86.66	86.66	745
7.ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	83.77	86.00	88.33	88.33	754
8.กิริยามารยาทของแพทย์	86.00	87.33	89.66	89.66	774
9.ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	86.00	86.66	90.00	90.00	774
10.ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้การช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ	85.00	86.33	90.00	90.00	765
11.การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ	86.00	87.00	91.33	91.33	774
12.การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล	83.00	84.00	87.33	87.33	747
13.การมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล	81.77	84.00	84.66	84.66	736
14.การประสานงานและการให้ข้อมูลของพยาบาล	82.55	83.33	86.33	86.33	743
15.คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	84.44	85.00	88.33	88.33	760
<b>ความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดเฉลี่ย</b>	<b>83.46</b>	<b>84.91</b>	<b>87.75</b>	<b>87.75</b>	<b>11268</b>

11. จากคำถามถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้หรือไม่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	166	92.22
ไม่แนะนำ	1	0.56
ไม่แน่ใจ	13	7.22

12. จากคำถามถ้าท่านป่วยอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
มั่นใจว่าจะกลับมา	154	85.56
มั่นใจว่าจะไม่มาใช้บริการอีก	2	1.11
ไม่แน่ใจ	24	13.33

13. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาลหรือไม่

คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาล	รวม		LR		Wardชาย		Wardหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	11	6.11	4	6.67	4	6.67	3	5.00
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	10	5.56	5	8.33	3	5.00	2	3.33
ได้รับและเข้าใจดี	159	88.33	51	85.00	53	88.33	55	91.67

14. ท่านได้รับคำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลและ/หรือก่อนกลับบ้านในเรื่องใดบ้าง

คำแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย	53	29.44
การรับประทานอาหาร	92	51.11
การใช้ยา	63	35.00
การสังเกตอาการ	119	61.11
การออกกำลังกาย	50	27.78
การพักผ่อน	67	37.22
การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม	55	30.56
การมาตรวจตามนัด	121	67.22

15. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้างเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี  
จากคำถามท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง

LR

สถานที่	อุปกรณ์	พฤติกรรมบริการ	บริการทั่วไป
ไม่มีที่พักญาติ			ไม่ควรเร่งคลอด
เก้าอี้นั่งผู้ป่วยและญาติ ที่ตากผ้าอ้อม ที่นั่งพักญาติ			
อากาศร้อน อบอ้าว อยากให้ติดแอร์ เพราะพัดลมเอาไม่อยู่			
สถานที่พักญาติพื้นที่ไม่เพียงพอ			
อยากให้มีเตียงสำหรับเด็กเล็ก ควรมี หมอนใหญ่หลายคนตอนมีคนไข้อยู่			
อยากให้มีที่สำหรับตากผ้าอ้อม มีชัก ผ้าเด็ก			
อยากให้มีห้องพิเศษ			
ควรมีแอร์			



### หอผู้ป่วยในหญิง

สถานที่	อุปกรณ์	พฤติกรรมบริการ	บริการทั่วไป
- มีร้านสะดวกซื้อที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมงในโรงพยาบาล	เพิ่มห้องน้ำ 1-2 ห้อง เพิ่มเก้าอี้ 4-5 ตัว เพิ่มพัดลม 2-3 ตัว	1.ขอบคุณพยาบาลทุกคนที่ดูแลและใส่ใจคนไข้ นะคะ 2.พยาบาลทุกคนพูดเพราะปฏิบัติกับคนไข้และคนเฝ้าไข้ดีมาก ๆ นะ 3.ขอชื่นชมจากใจขอบคุณมาก ๆ นะ	การอยู่และนอนของญาติที่มาโรงพยาบาลก็จัดได้ดี ขอขอบคุณครับ
	1.อยากให้โรงพยาบาลนี้มีเครื่องมือครบทุกอย่าง 2.อยากให้เครื่องผ่าตัดเอกซเรย์ครบทุกอย่างไม่ต้องไปที่อื่น 3. ถ้าได้เครื่องมือครบทุกอย่างได้ก็ดีมากๆ เลย ผมขอสนับสนุนพยาบาลทุกคน	-ความเร็วในการพยาบาล การช่วยเหลือตอนผู้ป่วยฉุกเฉิน	ความเร็วในการให้บริการ
-ในหอผู้ป่วยมีการจัดการกับขยะดีมาก แต่ในส่วนข้างนอกยังมีขยะอยู่		บริการดีทุกแผนกครับ	คิดว่าดีมากแล้ว/พอใจมาก
1.สถานที่จอดรถยนต์ 2.พื้นที่ใช้สอย 3.ร้านอาหารให้มากกว่านี้		2. ยึดมั่นในการรักษา 3.ช่วยเป็นกำลังใจให้ผู้ป่วย	ทุกอย่างดีไม่มีข้อเสนอนะ
1.การดูแลความสะอาดในห้องน้ำ 2.อาหารรสจืด 3.ความสะอาดในห้องนอน			ไม่ต้องปรับปรุงอะไรมากแล้ว เพราะทางแพทย์และพยาบาลให้ความช่วยเหลือและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ให้

สถานที่	อุปกรณ์	พฤติกรรมบริการ	บริการทั่วไป
			ครบถ้วนแล้ว
ลานจอดรถยนต์รับเพราะถ้าฝนตกพร้อมลูกเห็บตกจะทำให้ทรัพย์สินเสียหายได้			ดีพร้อมทุก ๆ อย่างค่ะ ชอบคุณมากค่ะ
1.ช่วยรักษาความสะอาด			การเอาคนไข้มารักษาที่รพ.แห่งนี้ได้รับการรักษาดีมาก พอใจที่เอาใจใส่คนไข้ ทั้งแพทย์และพยาบาล กระผมเองขอขอบคุณคุณหมอทุกๆท่าน

### หอผู้ป่วยในชาย

สถานที่	อุปกรณ์	พฤติกรรมบริการ	บริการทั่วไป
1.ความสะอาดห้องน้ำ พื้น	ควรมีเจลแอลกอฮอล์แต่ละเตียง	1.ไม่มีกะดิกทุกอย่าง	2.ควรเพิ่มอาหารในถาดให้มากกว่านี้
ห้องน้ำเช่นกลอนประตูเสีย	ที่นั่งญาติผู้ป่วยมาเผื่อน้อยไปหน่อย ห้องน้ำ เช่นกลอนประตู	พยาบาลพูดจาไพเราะ	การบริการของทีมแพทย์และพยาบาล ดีมากครับ ควรแจ้งอาการของคนไข้เป็นระยะๆนะครับ
น่าจะมีห้องพิเศษแอร์มากกว่านี้		หมอพยาบาลให้คำแนะนำดี	
		ให้การบริการได้ดีเยี่ยม รวดเร็วทันใจ	

## **ผลการสอบถาม**

**การรับฟังเสียงจากผู้ป่วยผู้รับผลงานอื่นในอนาคต**

**กลุ่มชาติพันธุ์บ้านดอยช้าง ม.3 ต.วาวี อ.แม่สรวย จ.เชียงราย**

**เดือนพฤศจิกายน 2562**

ผลการสอบถามผู้ป่วยผู้รับผลงานอื่นในอนาคต  
กลุ่มชาติพันธุ์บ้านดอยช้าง ม.3 ต.วารี อ.แม่สรวย จ.เชียงราย จำนวน23คน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	9	39.13
หญิง	13	56.52
ไม่ระบุ	1	4.35

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30	8	34.78
31-40	7	30.43
41-50	3	13.05
51ปีขึ้นไป	5	21.74

ท่านเคยไปรับบริการ โรงพยาบาลแม่สรวย	จำนวน	ร้อยละ
เคย	14	60.00
ไม่ระบุ	9	40.00

**1. ท่านคาดหวังการบริการของโรงพยาบาลแม่สรวยควรเป็นอย่างไรบ้าง**

การรักษา	ความเร็ว	การพูดจา	บริการดี	คนแปลภาษาตามชนเผ่า	ห้องสุขา	ความเข้าใจ
การรักษาแต่ยังไม่เป็นที่คาดหวัง	อยากได้คิวเร็วๆ	ปากไม่ดีครับ	บริการดี ด่วนรับดี	มีคนแปลในเรื่องของภาษาตามชนเผ่าชาติพันธุ์	ความสะอาดห้องน้ำห้องท่า	เข้าใจคนป่วยที่ไปรับบริการ เน้นด้านอุบัติเหตุ
อยากให้การรักษาดีกว่านี้	อยากได้บริการรวดเร็ว	พูดจาก็ไม่สุภาพ	ไม่ได้คาดหวัง บริการดีอยู่	อยากให้มีคนแปลภาษาตามชนเผ่า		
ไม่เคยคาดหวังอะไร เพราะไปรับบริการที่ไรก็ผิดหวังทุกที่	บริการล่าช้า	ปรับปรุงเรื่องของการพูดจา	บริการรวดเร็ว พูดจาสุภาพ ให้เกียรติกลุ่มชาติพันธุ์ไม่เลือกปฏิบัติ	มีคนแปลภาษาตามชนเผ่า		
ไม่ประทับใจในการบริการของโรงพยาบาล	การบริการล่าช้า	การบริการคนไข้ที่ดี พูดจาอย่าเห็นคนไข้เป็นที่รองรับอารมณ์				
	บริการก็ช้า	เจ้าหน้าที่ควรใช้คำสุภาพมากกว่านี้				
	บริการก็ต้องรอนานมาก	แต่พูดจาไม่สุภาพ				
	การเร่งให้การบริการ					
	ไม่เคยคาดหวังอะไร เพราะไปรับบริการที่ไรก็ผิดหวังแล้วก็ช้า					
	การรอคิวเข้าตรวจควรมีแนวทางอื่นที่ไวต่อการบริการมากกว่านี้					

## 2.โรงพยาบาลแม่สรวยมีอะไรที่ดี ฟังพอใจ ประทับใจ

การบริการ	งานทันตกรรม	ห้องสุขา	ห้องคลอด,ANC	เจ้าหน้าที่	ความสะดวก	จุดคัดกรอง
บริการดียกเว้นเรื่องเวลา	ดี ห้องฟัน สะอาดดี	ห้องน้ำดีครบ	เวลาฝากท้อง รู้สึกอบอุ่น ภูมิใจทุกครั้ง ที่ไปใช้บริการ	แต่งกายเรียบร้อย	การเดินทางสะดวก	คัดกรองความดันโลหิต
มีบริการดีทุกอย่าง ยกเว้นหมอมาดูแลคนไข้ช้า	ห้องฟันบริการดีคะ แต่อยากให้หมอบัตรคิวให้เยอะขึ้น		ห้องคลอดบริการดีคะ			จุดการวัดความดันโลหิตสูงและการกดคิวรับบัตรตรวจ
บริการดีทุกอย่างแต่คนเยอะ หมอมารักษา	ด้านบริการฟัน		ดีคลอดเด็กใหม่			
มีการเอาใจใส่ดูแลดี แต่บริการล่าช้า	บริการด้านฟัน					
ต้อนรับดี	การบริการฟัน					
	ดีทั้งหมดฟัน					
	ห้องฟันทำงานดี เรื่องเวลาดี					
	ด้านบริการฟัน					
	ประทับใจด้านบริการฟัน					
	ประทับใจห้องฟัน บริการดี					

### 3.อยากให้โรงพยาบาลแม่สรวยปรับปรุงอะไรบ้าง

การพูดจา	การรอคอย	สถานที่/อาคาร	การบริการ	ห้องสุขา	ระบบ EMS
การพูดจา	เรื่องเวลา พักเที่ยงนานเกินไป	ที่จอดรถ	มีคนนำทางในการบริการ	ห้องน้ำไม่สะอาด	อยากให้มึบริการเพิ่มขึ้นในรถตู้-ดูแลอุบัติเหตุก่อน(EMS)
พูดจาให้สุภาพกว่านี้	อยากให้หมอมหาคนป่วยตามเวลา	ตึกผู้ป่วย	มีบริการแต่ละช่องบริการคนนำทางในการ	ห้องสุขาหรือห้องน้ำควรมีมากกว่านี้พอแก่การเข้าใช้,จุดทิ้งขยะ(ถัง)ต้องมีเพิ่มหลายจุด,จุดบริการน้ำดื่มต้องเพิ่มขึ้นไปอีก	การรับส่งบริการคนไข้ฉุกเฉินต่างหมู่บ้านควรไวขึ้น
ทุกอย่างโดยเฉพาะการพูดจากับคนป่วยที่ไปรับบริการ	เรื่องเวลา อยากให้ทำงานตรงเวลา	ช่องทางการเข้าออก	ต้องต่อคิวยาวไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย		
การพูดจากับคนไปรับบริการอยากให้พูดจายิ้มแย้มกับคนไปรับบริการ	ปรับปรุงเรื่องเวลา		บุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาถิ่น การใช้บริการที่รวดเร็ว		
การพูดจาควรจะยิ้มแย้ม					
โต๊ะคัดกรองประวัติการตั้งครรภ์อยากให้พูดจาสุภาพกับคนไข้ที่ไปรับบริการ					
การพูดจา การเข้าใจผู้ป่วยการยิ้มแย้มกับคนป่วย					
การพูดจากับผู้ป่วย					
การพูดจา เอาใจใส่คนป่วย สีสหน้าไม่ยิ้มแย้ม					

<b>4.ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลแม่สรวยหรือไม่</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
แนะนำ	10	43.47
ไม่แนะนำ	10	43.47
ไม่แน่ใจ	3	13.06

<b>5.ถ้าท่านป่วยอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะไปโรงพยาบาลแม่สรวยหรือไม่</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
ไป	6	26.10
ไม่ไป	10	43.47
ไม่แน่ใจ	7	30.43