

PPPPสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับงานผู้ป่วยนอก (OP VOICE)
กลุ่มภารกิจการพยาบาล สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

| ตอนที่ 1 | | |
|--|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
| 1) ที่อยู่ปัจจุบัน | | |
| 1. กรุงเทพมหานคร | 298 | 74.50 |
| 2. ต่างจังหวัด | 102 | 25.50 |
| 2) เพศ | | |
| 1. ชาย | 183 | 45.75 |
| 2. หญิง | 217 | 54.25 |
| 3) อายุ | | |
| 1. 1-20 | 10 | 2.50 |
| 2. 21-30 | 57 | 14.25 |
| 3. 31-40 | 86 | 21.50 |
| 4. 41-50 | 97 | 24.25 |
| 5. 51-60 | 93 | 23.25 |
| 6. 60 ปีขึ้นไป | 57 | 14.25 |
| 4) ระดับการศึกษา | | |
| 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 88 | 22.00 |
| 2. มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา | 171 | 42.75 |
| 3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า | 141 | 35.25 |
| 5) ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่า รักษาพยาบาลในครั้งนี้ | | |
| 1. ชำระเงินเอง | 209 | 52.25 |
| 2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 66 | 16.50 |
| 3. ประกันสังคม | 33 | 8.25 |
| 4. กองทุนทดแทน | 4 | 1.00 |
| 5. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า | 86 | 21.50 |
| 6. อื่นๆ | 2 | 0.50 |

| ตอนที่ 2 | | |
|---|-------|--------|
| ข้อมูลเกี่ยวกับการนอนโรงพยาบาล | จำนวน | ร้อยละ |
| 6) ทำไมท่านเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) | | |
| 1. เดินทางสะดวก | 142 | 18.68 |
| 2. อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง | 30 | 3.95 |
| 3. มีเครื่องมือทันสมัย | 21 | 2.76 |
| 4. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ | 213 | 28.03 |
| 5. ค่ารักษาไม่แพง | 126 | 16.58 |
| 6. บริการรวดเร็วทันใจ | 46 | 6.05 |
| 7. สถานที่สะดวกสบาย | 50 | 6.58 |
| 8. เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ | 106 | 13.95 |
| 9. ส่งต่อมา | 26 | 3.42 |
| 7) ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นและวิธีการรักษาพยาบาลหรือไม่ | | |
| 1. ไม่ได้รับ | 16 | 4.00 |
| 2. ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ | 61 | 15.25 |
| 3. ได้รับและเข้าใจดี | 323 | 80.75 |
| 8) ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่าย | | |
| 1. ไม่ได้รับคำแนะนำ | 14 | 3.50 |
| 2. ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ | 32 | 8.00 |
| 3. ได้รับและเข้าใจดี | 345 | 86.25 |
| 4. ไม่ได้รับยา | 9 | 2.25 |
| 9) ระยะเวลาการรอตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่นๆ | | |
| 1. นาน | 21 | 5.25 |
| 2. ปานกลาง | 145 | 36.25 |
| 3. รวดเร็ว | 38 | 9.50 |
| 4. ไม่ได้รับการตรวจ | 196 | 49.00 |
| 10) ระยะเวลารอเอ็กซเรย์ | | |
| 1. นาน | 10 | 2.50 |
| 2. ปานกลาง | 88 | 22.00 |
| 3. รวดเร็ว | 39 | 9.75 |
| 4. ไม่ได้รับเอ็กซเรย์ | 263 | 65.75 |

ตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆ สำหรับงานผู้ป่วยนอกในครั้งนี (OP VOICE)

มี.ค. 2563

| ข้อที่ | ข้อความ | ร้อยละความพึงพอใจ |
|------------|---|-------------------|
| 11 | กิริยาของแพทย์ | 85.90 |
| 12 | แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย | 85.65 |
| 13 | การตรวจร่างกายของแพทย์ | 82.30 |
| 14 | การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล | 82.15 |
| 15 | การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล | 81.70 |
| 16 | การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ | 82.25 |
| 17 | การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ | 81.40 |
| 18 | ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยกับพยาบาล | 79.00 |
| 19 | การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล | 80.85 |
| 20 | กิริยามารยาทของพยาบาล | 81.55 |
| 21 | การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ | 79.95 |
| 22 | กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ | 79.35 |
| 23 | ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ | 80.10 |
| 24 | ความสะอาดของห้องส้วม | 70.05 |
| 25 | คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน | 80.40 |
| รวม | | 80.84 |

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

ข้อ 28 ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง

การบริการ

การจัดคิวรับการตรวจซ้ำ

ให้ลดขั้นตอนการบริการ /เพิ่มความรวดเร็วในการเข้าพบแพทย์

ต้องการการบริการที่รวดเร็ว รอบพบแพทย์ตรวจนาน

ห้องจ่ายยารอยาวนาน

ให้พัฒนาเทคโนโลยี ส่งผลเลือดออนไลน์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว

ให้ลดจำนวนเงินค่าจอดรถยนต์

บุคลากรพยาบาล

พยาบาลห้องจัดคิวดู ส่งคิวผิดห้อง

เจ้าหน้าที่/ท่าทางไม่เต็มใจ/ไม่ให้ข้อมูล/พูดไม่นุ่มนวล/ไม่สุภาพ

เจ้าหน้าที่วัดความดันพูดคุยไม่ดี ไม่ให้คำแนะนำ

เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพูดจาไม่สุภาพ

ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ

ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ให้มีหลายจุดในโรงพยาบาล

อุปกรณ์/สิ่งของ

ต้องการให้มีบริการขายอาหาร และน้ำดื่ม

ต้องการให้แจกหน้ากากอนามัย

อุปกรณ์ทางการแพทย์มีน้อย ต้องการเพิ่มเครื่องวัดความดันโลหิต

สิ่งแวดล้อม

สถานที่บริการคับแคบ

ห้องน้ำน้อย และไม่สะอาด

สถานที่นั่งรอพบแพทย์น้อย ไม่เพียงพอ

สถานที่มีกลิ่นบูหรี

สถานที่จอดรถน้อย

ข้อ 29 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลครั้งนี้

แพทย์ พยาบาล ให้คำแนะนำที่ดี น้ำเสียงชัดเจน

เจ้าหน้าที่ บริเวณหน้าห้อง ให้คำแนะนำดี

รปภ. ต้อนรับดี

เจ้าหน้าที่ห้องยา ให้คำแนะนำดี

เจ้าหน้าที่การเงิน บริการดี

เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ให้คำแนะนำดี

เจ้าหน้าที่ซักประวัติผู้ป่วย ให้คำแนะนำดี

ความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาล

| ตอนที่ 4 | | |
|--|-------|--------|
| ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล | จำนวน | ร้อยละ |
| 26) ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ หรือไม่ | | |
| 1. แนะนำ | 349 | 87.25 |
| 2. ไม่แนะนำ | 7 | 1.75 |
| 3. ไม่แน่ใจ | 44 | 11.00 |
| 27) ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้หรืออีกไม่ | | |
| 1. มา | 345 | 86.25 |
| 2. ไม่มา | 10 | 2.50 |
| 3. ไม่แน่ใจ | 45 | 11.25 |
| 30) ระยะเวลาที่ท่านมารับการตรวจตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับยาเป็นเวลา | | |
| 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 34 | 8.50 |
| 2. 1 ชั่วโมงขึ้นไป | 80 | 20.00 |
| 3. 2 ชั่วโมงขึ้นไป | 124 | 31.00 |
| 4. 3 ชั่วโมงขึ้นไป | 162 | 40.50 |