

รายงานผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยใน (IPD) ปี 2561  
หน่วยงาน โรงพยาบาลสวนสราญรมย์

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 180 คน จาก 12 หอผู้ป่วยใน ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.สภาพผู้ตอบ</b>		
ผู้ป่วย	167	92.8
พ่อแม่	4	2.2
คู่สมรส	2	1.1
ญาติ	5	2.8
ผู้ดูแล	2	1.1
<b>2.การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	139	77.2
อนุปริญญา	19	10.6
ปริญญาตรี	19	10.6
ปริญญาโท	3	1.7
<b>3.เพศผู้ป่วย</b>		
ชาย	136	75.6
หญิง	44	24.4
<b>4. อายุ</b>		
< 20 ปี	5	2.78
20-30	51	28.33
31-40	73	40.56
41-50	22	12.22
51-60	19	10.56
60 ปีขึ้นไป	10	5.56

สรุป ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจโดยรวม

	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
โดยรวม	96 %	4 %

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ ในการให้บริการ

ประเด็น / ด้าน	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	ไม่เกี่ยวข้อง คำถามนี้ (คน)
<b>1. การบริการในภาพรวม</b>	<b>99.15</b>	<b>0.85</b>	<b>0</b>
1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	0.6	99.4	0
1.2 คุณภาพการรักษาทำให้การเจ็บป่วยดีขึ้น	1.1	98.9	0
<b>2. ขั้นตอน/ระยะเวลาการบริการ</b>	<b>94.55</b>	<b>5.45</b>	<b>15</b>
2.1 ความสะดวกของการบริการเช่น การรับไว้รักษา การชำระเงิน ค่าบริการต่างๆ การจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน เป็นต้น	7.8	92.2	1
2.2 ความรวดเร็วของการบริการตามขั้นตอนที่มีการติดประกาศไว้	6.4	93.6	9
2.3 การจัดกิจกรรมเพื่อการบำบัดรักษาเช่น การจัดกิจกรรมกลุ่ม บำบัด การให้ความรู้ในการดูแลตัวเอง การจัดพูดคุยกลุ่มญาติผู้ป่วย	2.3	97.7	3
2.4 กิจกรรมที่รพ จัดเพื่อผ่อนคลาย เช่นการดูหนัง ฟังเพลง กีฬา มุมหนังสือ มีความเหมาะสม	7.8	92.2	1
2.5 การเข้าตรวจเยี่ยมผู้ป่วย ของแพทย์	5.6	94.4	1
2.6 การดูแลของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ระหว่างรักษาในหอผู้ป่วย	2.8	97.2	0
<b>3. บุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>97.02</b>	<b>2.98</b>	<b>3</b>
3.1 สุขภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	2.2	97.8	0
3.2 รับฟังปัญหาและติดตามเรื่องที่มีปัญหาหรือข้อเรียกร้อง ไม่ปิด ความรับผิดชอบ พร้อมทั้งดูแลช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	2.8	97.2	0
3.3 ให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตามความต้องการ	5.6	94.4	0
3.4 ให้ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วย การรักษา การดูแล ตนเองที่บ้านที่เข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อการรักษา	3.3	96.7	0
3.5 ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตเช่นไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน	0.6	99.4	1

ประเด็น / ด้าน	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	ไม่เกี่ยวข้อง คำถามนี้ (คน)
3.6 บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ	3.4	96.6	2
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>95.46</b>	<b>4.54</b>	<b>6</b>
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นตู้น้ำดื่ม ถังขยะ โทรศัพท์ เก้าอี้ พัดลม มีรถนั่งไปส่งหอผู้ป่วย เป็นต้น	4.4	95.6	0
4.2 เสื้อผ้าและชุดเครื่องนอนในหอผู้ป่วยเพียงพอกับความต้องการ	1.7	98.3	0
4.3 เสื้อผ้าและชุดเครื่องนอนในหอผู้ป่วยสะอาด	1.1	98.9	0
4.4 อาหารในหอผู้ป่วยสะอาดและให้ปริมาณเพียงพอ	2.8	97.2	0
4.5 รดชาดอาหาร	15.6	84.4	0
4.6 ความสะอาดของสถานที่เช่นห้องนอน ห้องน้ำ โรงอาหาร เป็นต้น	3.9	96.1	1
4.7 ช่องทางที่จะบอกความต้องการซื้อเรื่องเรียน ข้อเสนอแนะมี หลายช่องทางเช่นสมุดบันทึก กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เป็นต้น	2.3	97.7	5

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

1 ท่านคิดว่าโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มใด

ด้าน	จำนวน /ร้อยละ
1. แพทย์	16 ( 8.9)
2.พยาบาล	9 (5.0)
3. นักจิตวิทยา	11 (6.1)
4. นักสังคมสงเคราะห์	7 (3.9)
5. เภสัชกร	9 (5.0)
6. พนักงานช่วยเหลือคนไข้	22 (12.2 )
7. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	5 (2.8)

## 2. สิ่งที โรงพยาบาล ควรปรับปรุง

ด้าน	จำนวน
<p><b>1.การบริการ</b></p> <p>แพทย์ควรมาตรวจ2-3ครั้งต่อสัปดาห์ (5)</p> <p>แพทย์ควรตรวจนานๆ ควรเพิ่มเวลาให้คำปรึกษากับผู้ป่วยและญาติ</p> <p>ต้องการให้แพทย์ให้เวลากับคนไข้มากขึ้นและรับฟังคนไข้ด้วย (4)</p> <p>ให้หมอถามเฉพาะโรคของผู้ป่วย</p> <p>จนท.เวชระเบียนควรมีอุปกรณ์ครบไม่ใช่หากูญแจมือจากตำราจให้ผู้ป่วยเจ็บข้อมือ</p> <p>นักจิตควรเข้าให้คำปรึกษา</p> <p>ผสล.ควรมีจรรยาบรรณพูดไพเราะกับผู้ป่วย ควรมีน้ำใจ</p> <p>การดูแลคนไข้ จนท.ควรพูดให้สุภาพ ให้เกียรติเป็นกันเอง</p> <p>การเอาใจใส่ คำพูดควรจะสุภาพ อย่ามองคนอื่นแต่เปลือกนอกใช้วาจาไม่สุภาพ (4)</p> <p>อยากให้จนท.คอยดูแลสิ่งเสพติดสม่ำเสมอเช่นบุหรี่ทำให้ผู้ป่วยอยากใช้สิ่งเสพติด</p> <p>ควรจัดน้ำดื่มให้เพียงพอกับผู้ป่วย ควรมีน้ำเย็นบริการญาติ</p> <p>ควรมีตู้น้ำเย็น (3)</p> <p>ควรมีรถรับส่งญาติที่มาเยี่ยมเพราะติดผู้ป่วยไกลไม่สะดวกไม่มีรถส่วนตัว</p> <p>/มีโทรศัพท์ติดต่อบ้าน</p> <p>ยุ่งเยอะ (3)</p> <p>ป้ายแนะนำห้องน้ำในตึกสำหรับญาติ</p> <p>การมัดผู้ป่วย การมัดผู้ป่วยไว้กับเตียงไม่ควรนานเกินไป (2)</p> <p>ความรวดเร็วของการบริการ เวลารอรับยาช้ามากตอนกลับบ้าน (2)</p> <p>ลดระยะเวลาบำบัด/ให้น้ำกัญชกติกาก่มาใช้เช่นให้กลับบ้านเดือนละครั้ง วันญาติเยี่ยมให้นำอาหารมาฝากได้</p> <p>ลดระยะเวลาบำบัด</p> <p>ควรปรับผู้ป่วยที่รุนแรงไว้กติกเพราะทำให้ผู้ป่วยที่ติๆอยู่แล้วกลับเพี้ยนอีก</p>	42
<p><b>2. กิจกรรม</b></p> <p>อยากให้มีกิจกรรมต่างๆเพิ่มเติม เล่นกีฬาฟุตบอล</p> <p>ควรเพิ่มกิจกรรมผ่อนคลาย อย่ากอออกวิ่งที่สนาม</p> <p>มุมเรียนรู้ข้อมูลโรคทางจิตเวชสำหรับญาติ หรือการใช้สื่อTความรู้ที่เข้าถึงง่าย จัด</p> <p>มุมหนังสือให้มีหลากหลายประเภท</p> <p>ควรพาผู้ป่วยไปทำกิจกรรมข้างนอกกิจกรรมผู้ป่วยควรมีทุกวัน</p> <p>ควรให้ผู้ป่วยออกไปเดินสูดอากาศข้างนอกบ่อยๆ</p>	18

ด้าน	จำนวน
<p>การเล่นกีฬาเช่นฟุตบอล การพักผ่อน การบันเทิง เช่นดูโทรทัศน์ ฟังเพลง ควรรพผู้ป่วยเดินเที่ยวรอบๆ รพ.ทุกวัน ควรให้ผู้ป่วยทำศิลปะมาออกกำลังกายบ้าง ดูหนัง ฟังเพลงบ้าง</p>	
<p><b>3 อาหาร</b> ปริมาณอาหารให้น้อยมาก มีน้ำร้อน โอวัลติน อาหารควรมีเนื้อมากกว่านี้ อาหารควรปรับปรุง ปริมาณอาหารควรมีหลากหลายกว่านี้ ปรับปรุงรสชาติอาหาร (7) ควรขายขนมช่วงเย็น ให้มีขนมขายทุกวัน (3) ควรมีขนมกับนมมื่อก่อนนอน ขนมที่บริการไม่ควรขาด อาหารควรปรับรสชาติ มีเครื่องปรุงเช่นน้ำปลา พริก แม็กกี้ ควรมีน้ำเย็นหรือมีน้ำแข็ง (2)</p>	18
<p><b>4.สถานที่</b> สถานที่ญาติเยี่ยมไม่พอ ควรมีร้านสะดวกซื้อ ควรมีสหกรณ์ผู้ป่วยร้านขายของ (5) ดีกผู้ป่วยเก่า ประตูห้องน้ำต้องการให้ซ่อมห้องน้ำ/ใส่ประตูให้มิดชิด ที่นอนนุ่มๆ ความสะอาดห้องน้ำ(4) ความสะอาดพัสดุ/พัสดุไม่เพียงพอ/พัสดุเพดานไม่หมุน (3) สถานที่ออกกำลังกายไม่เพียงพอ ซ่อมเครื่องเล่นกีฬาให้กลับมาใช้งานได้ปกติ ห้องน้ำคับแคบเวลาเข้าอาบน้ำหรือทำธุระส่วนตัว</p>	19
<p><b>5. การประสานงาน</b> การติดต่อญาติควรให้คนไข้โทรหาญาติเวลาเดือดร้อน (3) อยากให้โทรกลับบ้านได้ อยากให้มีโทรศัพท์โทรหาญาติพ่อแม่ โทรศัพท์กลับบ้าน การติดต่อญาติ ควรมีระบบติดต่อสื่อสารกับนอกสถานที่ บริการของคนไข้ควรให้ผู้ป่วยโทรหาญาติ</p>	8

### 3 สิ่งที่โรงพยาบาล ทำได้ดีที่สุด คือ

ด้าน	จำนวน
<p><b>1. การบริการ</b></p> <p>การให้บริการการดูแลที่ดีมาก 7</p> <p>การดูแลรักษาให้รับประทานยา</p> <p>การดูแลเอาใจใส่ การดูแลของพยาบาล</p> <p>การดูแลรักษาของหมอพยาบาล</p> <p>รักษาผู้ป่วยด้วยจรรยาบรรณ</p> <p>การดูแลของพยาบาลและพชล.ดีมาก</p> <p>ให้ความรู้แนะนำในการรักษาตัว การดูแลตนเองเมื่อกลับบ้าน</p> <p>ระบบการดูแลตามCNPg มาตรฐาน/การพัฒนาบุคลากรเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดี</p> <p>หลักสูตรเฉพาะทาง/Percepterดี</p> <p>การให้ความเคารพต่อญาติ</p> <p>แพทย์ดี แพทย์พูดเพราะ</p> <p>ไม่เลือกปฏิบัติ บริการสุภาพ จนท.เป็นกันเอง</p> <p>สุขภาพยิ้มแย้มแจ่มใส</p> <p>พยาบาลน่ารัก จนท.มีระเบียบ เข้มงวดการกินยาดีมาก</p>	74
<p><b>2.การรักษาพยาบาล</b></p> <p>การรักษา</p> <p>การแนะนำ และยาที่ใช้รักษา</p> <p>หมอเก่งยาดี</p> <p>ยารักษาดี</p> <p>จัดกิจกรรมบำบัดแบบกลุ่ม</p>	9
<p><b>3 อาหาร</b></p> <p>รสชาติอาหารดี</p> <p>อาหารอร่อย</p>	4
<p><b>4. สถานที่</b></p> <p>การจัดห้องพักสดใส สะอาดเป็นระเบียบ</p> <p>มุมญาติเยี่ยมจัดดี</p> <p>ความสะอาด การรักษาความสะอาด ดีกสะอาด</p>	6