สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้รับบริการ
เดือนมีนาคม พ.ศ. 2562

งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย และผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล ทั้งในส่วนของผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก และหน่วยงานสนับสนุนผู้ป่วยนอก ซึ่งหน่วยงานสนับสนุนประกอบด้วย ห้องเจาะเลือด ห้องเอ็กซเรย์ ศูนย์รับเงิน และห้องยา ระหว่างวันที่ 18-31 มีนาคม พ.ศ. 2562 จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,818 ราย ประกอบด้วย ผู้ป่วยใน 212 ราย ผู้ป่วยนอก 868 ราย และผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการที่หน่วยงานสนับสนุน 738 ราย มีรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในระบบออนไลน์ มีข้อคำถามให้เลือกเป็นคะแนน 0 คะแนน ถึง 10 คะแนน โดยกำหนดระดับคะแนน ว่า 0 คะแนน หมายถึง แย่ที่สุด/ไม่มีเลย/ไม่เหมาะสมเลย และ 10 คะแนน หมายถึงดีที่สุด/มากที่สุด/เหมาะสมที่สุด และคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลได้อย่างอิสระ

สรุปผลการสำรวจ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ (n=1,818)

หน่วยงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ป่วยใน	212	11.66
ผู้ป่วยนอก	868	47.74
ผู้ป่วยนอกที่เข้ารับบริการในหน่วยงานสนับสนุน	783	43.07
• ห้องเจาะเลือด 96 คน (ร้อยละ 5.28)		
• ห้องเอ็กซเรย์ 111 คน (ร้อยละ 6.11)		
• ศูนย์รับเงิน 270 คน ร้อยละ 14.85)		
• ห้องยา 261 คน (ร้อยละ 14.36)		
รวม	**1,818**	**100**

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วของกลุ่มตัวอย่าง แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ ผู้ให้ข้อมูล เพศ อายุ และสิทธิการรักษา (n = 1,818)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ห้องเจาะเลือด	ห้องเอ็กซเรย์	ศูนย์รับเงิน	ห้องยา	รวม	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล								
• ตัวผู้ป่วย	91	488	48	75	175	107	984	54.13
• ญาติผู้ป่วย	121	380	48	36	95	154	834	45.87

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ห้องเจาะเลือด	ห้องเอ็กซเรย์	ศูนย์รับเงิน	ห้องยา	รวม	ร้อยละ
เพศ								
• ชาย	106	362	28	57	126	82	761	41.86
• หญิง	106	490	65	51	141	175	1028	56.55
• ไม่ระบุ	-	17	3	3	3	4	30	1.65
อายุ								
• < 20 ปี	40	83	6	6	15	9	159	8.75
• 21-30 ปี	42	207	13	24	49	39	374	20.57
• 31-40 ปี	34	207	14	26	50	57	388	21.34
• 41-50 ปี	26	152	28	27	53	54	340	18.70
• 51-60 ปี	27	120	18	19	45	53	282	15.51
• > 60 ปี	43	100	17	9	58	49	276	15.18
สิทธิในการรักษา								
• เบิกได้	85	261	36	32	112	114	640	35.20
• บัตรทอง	79	349	34	47	64	41	614	33.77
• ประกันสังคม	40	150	5	5	38	42	280	15.40
• เงินสด	4	82	18	25	38	30	197	10.84
• อื่นๆ	4	26	3	2	18	34	87	4.79

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละ ของเหตุผลในการเลือกเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 1,818)

เหตุผลที่เลือกมารับการรักษา	จำนวนที่เลือก (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ	1195	65.73
มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ	1080	59.41
เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน	794	43.67
การให้บริการดี และรวดเร็ว	445	24.48
ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม	544	29.92
สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน	419	23.05
ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่	143	7.87
อื่นๆ	24	1.32

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย โดยมีคะแนน 0-10 คะแนน จำแนกตามรายข้อคำถามที่สำคัญในภาพรวมของการบริการของโรงพยาบาล ที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อหน่วยงานที่เข้าใช้บริการ (n = 1,818)

ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับบริการของโรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ห้องเจาะเลือด	ห้องเอ็กซเรย์	ศูนย์รับเงิน	ห้องยา
ค่าเฉลี่ย: ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับบริการด้านการรักษาพยาบาล	9.04	8.63	8.54	7.58	8.15	5.20

ตารางที่ 5 แสดงการนำผลการสำรวจที่ได้เพื่อเทียบเคียงกับมาตรฐานภายนอก

ผลการสำรวจเพื่อการเทียบเคียง	ผู้ป่วยใน		ผู้ป่วยนอก	
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
THIP*: ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	96.23	9.04	90.67	8.63
THIP: ร้อยละการยินดีกลับมาใช้บริการ	100	9.13	100	8.56
THIP: ร้อยละการยินดีแนะนำญาติ/เพื่อนมาใช้บริการ	99.52	9.0	100	8.44
CG-CAHPS**: Empathy score: แพทย์ (ร้อยละ)	55.66	8.26	44.70	8.61
CG-CAHPS: Empathy score: พยาบาล (ร้อยละ)	59.43	8.75	35.25	8.33

*THIP: Thailand Hospital Indicator Project

**CG-CAHPS: Clinician & Group Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

รายละเอียดของตัวชี้วัดอยู่ในภาคผนวก

จากการสำรวจในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนการบริการ และคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับบริการอยู่ในระดับที่มาก สอดคล้องกับคะแนนในส่วนของความผูกพัน และความเชื่อมั่นในบริการของโรงพยาบาล ที่ผู้ป่วยยินดีจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาล และยินดีที่จะแนะนำให้คนในครอบครัวและเพื่อนมาใช้บริการด้วย แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือในคุณภาพ มาตรฐานของโรงพยาบาล ความเชื่อมั่นในความสามารถ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ผู้รักษา ประกอบกับความทันสมัยของเครื่องมือ แต่ยังพบโอกาสพัฒนาอยู่ในส่วนของการบริการ เช่น ความล่าช้าในบางจุด เช่น ห้องยา พฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม และข้อจำกัดในด้านอาคารสถานที่ ซึ่งมีรายละเอียด ในรายงานผลการสำรวจของแต่ละกลุ่ม ทั้งในส่วนของผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก และหน่วยงานสนับสนุนบริการของผู้ป่วยนอก

ในส่วนของการรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับบริการนั้น จะได้พัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูล จัดทำช่องทางการประเมินให้ง่ายต่อการเข้าถึง และมีช่องทางการ feed back ข้อมูลที่ได้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับแก้ไขการบริการ ให้ทันเหตุการณ์ต่อไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาล

เดือน มีนาคม พ.ศ. 2562

งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาล ระหว่างวันที่ 18-31 มีนาคม พ.ศ. 2562 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 212 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในระบบออนไลน์ ทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นคะแนน 0 คะแนน ถึง 10 คะแนน โดยกำหนดระดับคะแนน ว่า 0 คะแนน หมายถึง แย่ที่สุด/ไม่มีเลย/ไม่เหมาะสมเลย และ 10 คะแนน หมายถึงดีที่สุด/มากที่สุด/เหมาะสมที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยใน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 1- ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามงานการพยาบาล (n=212)

งานการพยาบาลผู้ป่วย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กุมารเวชศาสตร์	34	16
ทั่วไปฯ	15	7
พิเศษเฉพาะทาง	26	12
พิเศษทั่วไป	40	19
ศัลยศาสตร์	18	8
สูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา	12	6
ออร์โธปิดิกส์	11	5
อายุรศาสตร์	21	10
ระบุไม่ได้	35	17
รวม	212	100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ผู้ให้ข้อมูล เพศ อายุ และสิทธิการรักษา (n = 212)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
● ผู้ให้ข้อมูล		
○ ตัวผู้ป่วย	91	42.9
○ ญาติผู้ป่วย	121	57.1
● เพศ		
○ ชาย	106	50
○ หญิง	106	50
● อายุ		

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
○ ≤ 20 ปี	40	19
○ 21-30 ปี	42	20
○ 31-40 ปี	34	16
○ 41-50 ปี	26	12
○ 51-60 ปี	27	13
○ > 60 ปี	43	20
● สิทธิในการรักษา (n=212)		
○ เบิกได้	85	40
○ บัตรทอง	79	37
○ ประกันสังคม	40	19
○ เงินสด	4	2
○ อื่นๆ	4	2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล จำแนกตามเหตุผลในการเลือกมารับบริการครั้งนี้ โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 212)

เหตุผลที่เลือกมารับการรักษา	จำนวนที่เลือก (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ	157	74.1
มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ	182	85.8
เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน	143	67.5
การให้บริการดี และรวดเร็ว	114	53.8
ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม	84	39.6
สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน	60	28.3
ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่	32	15.1
อื่นๆ	6	3

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ป่วยใน จำนวน 212 คน กระจายตามหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่มาจากหอผู้ป่วยพิเศษทั่วไป ร้อยละ 19 รองลงมาคือหอผู้ป่วยกุมารฯ ร้อยละ 16 และที่อาจเป็นโอกาสในการพัฒนาคือ ยังมีกลุ่มตัวอย่างถึงร้อยละ 17 ที่ตอบแบบสอบถามมา โดยไม่ได้ระบุหอผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ ทำให้ไม่สามารถจำแนกงานการพยาบาลได้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสิทธิการรักษาแบบเบิกได้ ซึ่งหมายรวมถึงทั้งเบิกตรง ทั้งจากส่วนของราชการและรัฐวิสาหกิจ เป็นจำนวนมากที่สุด ถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ บัตรทอง และประกันสังคม คิดเป็น ร้อยละ 37 และ 19 ตามลำดับ

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ใน 3 อันดับแรก คือ 1) แพทย์มีความเชี่ยวชาญ 2) โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ และ 3) มีเครื่องมือทันสมัยและครบครัน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของโรงพยาบาล ที่มีความมุ่งมั่น ในการให้บริการการรักษาที่มีมาตรฐาน ในระดับสากล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงคะแนนเฉลี่ย จาก 0-10 คะแนน จำแนกตามรายข้อคำถาม ของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการของโรงพยาบาล ที่ผู้ป่วยได้รับในครั้งนี้ และการจัดหมวดหมู่คำตอบจากคำถามปลายเปิด (เดือน มีนาคม 2562)

ตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ย จาก 0-10 คะแนน จำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	คะแนนเฉลี่ย
การเข้าใจความรู้สึก และเห็นใจผู้ป่วย (Empathy)	
1. ท่านรู้สึกว่าแพทย์เข้าใจความรู้สึก และดูแลท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจในระดับใด	8.76
2. ท่านรู้สึกว่าพยาบาล/เจ้าหน้าที่เข้าใจความรู้สึกและดูท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจในระดับใด	8.75
ภาพรวมการบริการที่ท่านได้รับในครั้งนี้	
3. ในการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลครั้งนี้ ท่านต้องการให้คะแนนโรงพยาบาลเท่าใด	8.83
4. ท่านจะแนะนำโรงพยาบาลแห่งนี้ให้แก่ญาติ/เพื่อน/ผู้ที่ท่านรู้จักมาใช้บริการหรือไม่	9.00
5. หากท่านเจ็บป่วยอีกครั้งจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้อีกหรือไม่	9.13
6. ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับบริการด้านการรักษาพยาบาล ในการมาใช้บริการในครั้งนี้	9.04
ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านต่อคุณภาพการบริการจาก "แพทย์" ที่ท่านได้รับในครั้งนี้	
7. แพทย์ให้การดูแลรักษาด้วยความสุภาพอ่อนโยนบ่อยครั้งเพียงใด	9.01
8. แพทย์รับฟังท่านอย่างตั้งใจบ่อยครั้งเพียงใด	8.96
9. แพทย์อธิบายสิ่งต่างๆได้ง่ายต่อความเข้าใจบ่อยครั้งเพียงใด	8.98
10. ระหว่างรับบริการ แพทย์รับฟังปัญหาแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและห่วงใย	8.93
11. แพทย์ใส่ใจต่อความต้องการของท่าน	8.90
12. ความเชื่อมั่นใจความสามารถของแพทย์	9.23
ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านต่อคุณภาพการบริการจาก "พยาบาล/เจ้าหน้าที่" ที่ท่านได้รับในครั้งนี้	
13. พยาบาลให้การดูแลรักษาด้วยความสุภาพอ่อนโยนและเอาใจใส่บ่อยครั้งเพียงใด	8.97
14. พยาบาลรับฟังท่านอยางตั้งใจบ่อยครั้งเพียงใด	8.83
15. พยาบาลอธิบายสิ่งต่างๆได้ง่ายต่อความเข้าใจบ่อยครั้งเพียงใด	8.84
16. ระหว่างรับบริการ พยาบาลรับฟังปัญหาแสดงให้เห็นถึงความเข้าในและห่วงใย	8.87
17. พยาบาลใส่ใจต่อความต้องการของท่าน	8.83
18. พยาบาลอธิบายขั้นตอนการบริการให้ท่านทราบ	8.93
19. พยาบาลสามารถสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ท่านได้	8.94
ประสบการณ์ในโรงพยาบาลที่ท่านได้รับในการเข้ารับบริการในครั้งนี้	
20. ท่านได้รับข้อมูลการรักษาที่ชัดเจน เพียงพอ	8.85

คำถาม	คะแนนเฉลี่ย
21. ในการเข้ารับการรักษาครั้งนี้ ผู้ป่วย และญาติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	8.92
22. พยาบาล/เจ้าหน้าที่ สอบถามชื่อ นามสกุล และป้ายข้อมือของท่าน ก่อนให้การบริการแก่ท่านบ่อยครั้งเพียงใด	8.83
23. พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ล้างมือก่อนและหลังการบริการบ่อยครั้งเพียงใด	8.92
24. มีการจัดการเพื่อบรรเทาความเจ็บปวดและความทุกข์ทรมานแก่ผู้ป่วยอย่างเหมาะสม	8.82
25. อุปกรณ์ทางการแพทย์ และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาที่มีความทันสมัย	9.03
26. สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม	8.63
27. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสม	8.71
28. โรงพยาบาลมีระบบการส่งต่อข้อมูลที่ดี ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลต่อเนื่อง	8.90
29. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค	8.94
30. ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย	8.88

ตารางที่ 5 แสดงการจัดหมวดหมู่จากคำถามปลายเปิด

ประเด็น	จำนวน
1. สิ่งที่ประทับใจมากที่สุด ในการมาใช้บริการครั้งนี้	87
● พฤติกรรมบริการ (71)	
○ การได้รับบริการที่ดีทั้งจากทั้งแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (42)	
○ แพทย์ (8)	
○ พยาบาล (21)	
● ความเชี่ยวชาญ และอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัย (15)	
● สิ่งแวดล้อมในการบริการ (1)	
2. สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด	50
● ไม่มีสิ่งที่ต้องปรับปรุง (33)	
● พฤติกรรมบริการ (8)	
○ แพทย์ (2)	
○ พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล/เจ้าหน้าที่ (6)	
● ระบบบริการ (13)	
○ การเพิ่มจำนวนห้องพิเศษ (3)	
○ การให้ข้อมูล/เวลาเยี่ยม (4)	
○ คิว/ความล่าช้าในการบริการ (3)	
○ อาหารผู้ป่วย (3)	
● สิ่งแวดล้อมในการบริการ (29)	
○ ห้องพักผู้ป่วยคับแคบ เก่า (17)	
○ ห้องน้ำ (7)	

○ อื่นๆ (5) เช่น ที่จอดรถ ที่พักญาติ	
3. ถ้าท่านไม่รักษาพยาบาลที่นี่ ท่านจะเลือกไปรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเพราะเหตุผลใด	44
● โรงพยาบาลรัฐบาล (28)	
○ ใกล้บ้าน (22)	
○ ค่าใช้จ่ายและคุณภาพใกล้เคียงที่นี่ (3)	
● โรงพยาบาลเอกชน (11)	
○ มีบริการที่ดี (6)	
○ มีแพทย์ผู้เชียวชาญ (1)	
○ มีประกันชีวิต (1)	
● ศูนย์ศรีพัฒน์ (5)	
○ มีแพทย์ผู้เชียวชาญ (2)	

จากข้อคำถามที่มีการจัดหมวดหมู่คำถาม ที่เน้นทั้งความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ในการสำรวจครั้งนี้ ยังมีการเพิ่มคำถามในส่วนของคุณภาพการดูแลรักษาของแพทย์ พยาบาล โดยเฉพาะในส่วนของการเข้าใจ เห็นใจผู้ป่วย (Empathy score) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการให้การดูแลผู้ป่วย

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มีการกำหนดคะแนน และให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามตั้งแต่ 0 คะแนน หมายถึง ไม่ดีอย่างยิ่ง/ไม่มีเลย/ไม่เหมาะสมเลย จนถึง 10 คะแนน ซึ่งหมายถึง ดีที่สุด/มากที่สุด เหมาะสมมากที่สุด โดย เพื่อสามารถค้นหาข้อมูลได้ครบถ้วน เช่น ความพึงพอใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ การแนะนำให้ญาติและเพื่อนมาใช้บริการ โดยสามารถประเมินได้ ทั้งในส่วนของค่าเฉลี่ย และความถี่ ร้อยละ เพื่อสามารถนำผลที่ได้ไปเทียบเคียงกับผลการสำรวจในครั้งต่อไป และเทียบเคียงกับโรงพยาบาลในระดับเดียวกันได้ นอกจากนี้ ยังสามารถวัดประเมินความไม่พึงพอใจได้ จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกคะแนน 0 คะแนน เป็นต้น

และจากผลการสำรวจพบว่า ในส่วนที่ได้คะแนนเฉลี่ยในระดับดีมากที่สุด (มากกว่า 9 คะแนน) สอดคล้องกับสิ่งที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้ นั้นคือ ความเชื่อมั่นในแพทย์ และอุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ แต่ยังมีโอกาสพัฒนาต่อ ในส่วนของพฤติกรรมบริการ และสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย

<u>ส่วนที่ 3</u> การนำผลการสำรวจที่ได้ ไปใช้เพื่อเทียบเคียงกับองค์กรภายนอก

1) โครงการ THIP (Thailand Hospital Indicator Project)

1.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (ภาพรวม)

ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยใน (ภาพรวม)=

$$\frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคะแนน } 7-10}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

การสำรวจครั้งนี้ (มีนาคม 2562): ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยใน (ภาพรวม) = (204/212) ×100= 96.23

1.2 ร้อยละของผู้ป่วยในที่ยินดีจะกลับมาใช้บริการซ้ำ (Engagement)

$$\frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคะแนน } 1-10}{\text{จำรวรนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

การสำรวจครั้งนี้ (มีนาคม 2562):

ร้อยละของผู้ป่วยที่ยินดีกลับมาใช้บริการซ้ำ = (212/212) ×100=100

1.3 ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะแนะนำญาติ/คนรู้จักมาใช้บริการ (Recommendation)

$$\frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคะแนน } 1-10}{\text{จำนวนผู้ป่วยตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

การสำรวจครั้งนี้ (มีนาคม 2562)

ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะแนะนำญาติ/คนรู้จักมาใช้บริการ = (211/212) ×100=99.52

---

2) **โครงการ CG-CAHPS**

2.1 Empathy Score=

$$\frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกคะแนน } 9,10 \; - \; \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกคะแนน } 0-6}{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

การสำรวจครั้งนี้ (มีนาคม 2562)

- Empathy Score แพทย์ = [(136-18)/212] ×100 = 55.66
- Empathy Score พยาบาล = [(140-14)/212] ×100 = 59.43

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาล

เดือน มีนาคม พ.ศ. 2562

งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาล ระหว่างวันที่ 25-31 มีนาคม พ.ศ. 2562 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 868 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในระบบออนไลน์ ทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นคะแนน 0 คะแนน ถึง 10 คะแนน โดยกำหนดระดับคะแนน ว่า 0 คะแนน หมายถึง แย่ที่สุด/ไม่มีเลย/ไม่เหมาะสมเลย และ 10 คะแนน หมายถึงดีที่สุด/มากที่สุด/เหมาะสมที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 1- ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามกลุ่มผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการในห้องตรวจต่างๆ (n=868)

กลุ่มผู้รับบริการ*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศัลยศาสตร์*	135	15.55
อายุรศาสตร์*	122	14.06
สูติศาสตร์และนรีเวชฯ*	78	8.99
จักษุฯ	70	8.06
ออร์โธปิดิกส์	64	7.37
สังเกตอาการ	52	5.99
ประกันสังคม	51	5.88
จิตเวชฯ*	50	5.76
กุมารฯ*	43	4.95
โสต ศอ นาสิกฯ	37	4.26
เวชศาสตร์ครอบครัว	29	3.34
ล้างแผล ฉีดยา	25	2.88
ทันตกรรม	24	2.76
OPD นอกเวลา	23	2.65
กายภาพฯ	20	2.30
นิติเวชฯ	14	1.61
เคมีบำบัด	11	1.27
Pain Clinic	10	1.15
ไม่ระบุ	10	1.15
รวม	868	100

*มีการจัดกลุ่มผู้รับบริการ ตามห้องตรวจที่เข้ารับบริการ รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ผู้ให้ข้อมูล เพศ อายุ และสิทธิการรักษา (n = 868)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
● ผู้ให้ข้อมูล		
○ ตัวผู้ป่วย	488	56.22
○ ญาติผู้ป่วย	380	43.78
● เพศ		
○ ชาย	362	41.71
○ หญิง	490	56.45
○ ไม่ระบุ	17	1.96
● อายุ		
○ ≤ 20 ปี	83	9.56
○ 21-30 ปี	207	23.85
○ 31-40 ปี	207	23.85
○ 41-50 ปี	152	17.51
○ 51-60 ปี	120	13.82
○ > 60 ปี	100	11.52
● สิทธิในการรักษา (n=212)		
○ เบิกได้	261	30.07
○ บัตรทอง	349	40.21
○ ประกันสังคม	150	17.28
○ เงินสด	82	9.45
○ อื่นๆ	26	3.00
● ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ระดับใด		
○ อาจารย์แพทย์	264	30.41
○ แพทย์ประจำบ้าน/แพทย์ใช้ทุน	133	15.32
○ ไม่ทราบ	471	54.26

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล จำแนกตามเหตุผลในการเลือกมารับบริการครั้งนี้ โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 868)

เหตุผลที่เลือกมารับการรักษา	จำนวนที่เลือก (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ	621	71.5
มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ	525	60.5
เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน	349	40.2

เหตุผลที่เลือกมารับการรักษา	จำนวนที่เลือก (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
การให้บริการดี และรวดเร็ว	188	27.7
ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม	255	29.4
สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน	196	22.6
ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่	71	8.2
อื่นๆ	8	0.8

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ป่วยนอก จำนวน 868 คน กระจายตามห้องตรวจต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการสำรวจครั้งนี้ มากที่สุด (Top 5) คือกลุ่มผู้ป่วย ศัลยศาสตร์ อายุรศาสตร์ สูติศาสตร์และนรีเวชฯ จักษุฯ และออร์ปิดิกส์ คิดเป็นร้อยละ 15.55, 14.06, 8.99, 8.06 และ 7.37 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสิทธิการรักษาแบบเบิกได้ ซึ่งหมายรวมถึงทั้งบัตรทอง เป็นจำนวนมากที่สุด ถึงร้อยละ 40.21 รองลงมาคือ เบิกตรง และประกันสังคม คิดเป็น ร้อยละ 30.07 และ 17.25 ตามลำดับ

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ใน 3 อันดับแรก คือ 1) โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ 2) แพทย์มีความเชี่ยวชาญ และ 3) มีเครื่องมือทันสมัยและครบครัน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของโรงพยาบาล ที่มีความมุ่งมั่น ในการให้บริการการรักษาที่มีมาตรฐาน ในระดับสากล

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลแสดงคะแนนเฉลี่ย จาก 0-10 คะแนน จำแนกตามรายข้อคำถาม ของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการของโรงพยาบาล ที่ผู้ป่วยได้รับในครั้งนี้ และการจัดหมวดหมู่คำตอบจากคำถามปลายเปิด (เดือน มีนาคม 2562)

<u>ตารางที่ 4</u> แสดงคะแนนเฉลี่ย จาก 0-10 คะแนน จำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	คะแนนเฉลี่ย
การเข้าใจความรู้สึก และเห็นใจผู้ป่วย (Empathy)	
1. ท่านรู้สึกว่าแพทย์เข้าใจความรู้สึก และดูแลท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจในระดับใด	8.61
2. ท่านรู้สึกว่าพยาบาล/เจ้าหน้าที่เข้าใจความรู้สึกและดูท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจในระดับใด	8.33
ภาพรวมการบริการที่ท่านได้รับในครั้งนี้	
3. ในการเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านต้องการให้คะแนนโรงพยาบาลเท่าใด	8.47
4. ท่านจะแนะนำโรงพยาบาลแห่งนี้ให้แก่คนในครอบครัว/เพื่อน/ผู้ที่ท่านรู้จักมาใช้บริการหรือไม่	8.44
5. หากท่านเจ็บป่วยอีกครั้งจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้อีกหรือไม่	8.56
6. ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับบริการด้านการรักษาพยาบาล ในการมาใช้บริการในครั้งนี้	8.63
ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านต่อคุณภาพการบริการจาก "แพทย์" ที่ท่านได้รับในครั้งนี้	
7. ความสุภาพอ่อนโยน และเอาใจใส่ของแพทย์	8.97
8. แพทย์ปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติและเคารพ	8.96

คำถาม	คะแนนเฉลี่ย
9. แพทย์รับฟังท่านอย่างตั้งใจเพียงใด	8.97
10. แพทย์พร้อมตอบข้อซักถามและข้อกังวลใจของท่าน	8.93
11. แพทย์อธิบายสิ่งต่างๆได้ง่ายต่อความเข้าใจ	8.92
12. แพทย์พยายามให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	8.92
13. ท่านมีความเชื่อมั่นใจความสามารถของแพทย์	9.13
14. ระยะเวลาที่แพทย์ให้กับท่าน	8.46
15. ระหว่างรับบริการ แพทย์รับฟังปัญหา แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและห่วงใย	8.77
16. แพทย์ใส่ใจต่อความต้องการและให้ความช่วยเหลือท่าน	8.86
17. แพทย์อธิบายให้ท่านเข้าใจถึงผลการตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ/รังสีบ่อยครั้งเพียงใด	8.63
18. จากการเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านให้คะแนน แพทย์ เท่าใด	9.01
ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านต่อคุณภาพการบริการจาก "พยาบาล/เจ้าหน้าที่" ที่ท่านได้รับในครั้งนี้	
19. พยาบาลให้การดูแลรักษาด้วยความสุภาพอ่อนโยนและเอาใจใส่เพียงใด	8.63
20. พยาบาลปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติ เคารพ และคำนึงความเป็นส่วนตัว	8.56
21. ระหว่างรับบริการ พยาบาลรับฟังปัญหา แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและห่วงใย	8.54
22. พยาบาลใส่ใจต่อความต้องการและให้ความช่วยเหลือท่าน	8.56
23. พยาบาลอธิบายสิ่งต่างๆได้ง่ายต่อความเข้าใจ	8.56
24. ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้ว่างใจในความสามารถของพยาบาล	8.64
25. จากการเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านให้คะแนน พยาบาล เท่าใด	8.63
ประสบการณ์ในโรงพยาบาลที่ท่านได้รับในการเข้ารับบริการในครั้งนี้	
26. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในพื้นที่ให้บริการสะดวกสบาย	8.16
27. ความเป็นส่วนตัวของพื้นที่ให้บริการตรวจรักษา	8.13
28. ความสะอาดของพื้นที่ภายในโรงพยาบาล	8.15
29. ความสะอาดของห้องน้ำ	7.63
30. สถานที่/ป้ายบอกทาง มองเห็นได้ชัดเจน สะดวกในการเข้าถึง	8.02
31. พยาบาล/เจ้าหน้าที่ สอบถาม ชื่อ สกุล และที่อยู่ของท่านก่อนให้การบริการบ่อยเพียงใด	8.36
32. พยาบาล เจ้าหน้าที่ ล้างมือก่อนและหลังให้บริการบ่อยครั้งเพียงใด	8.17
33. มีการส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย การปฏิบัติตัว การดูแลตนเอง ให้คำแนะนำ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	8.35
35. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค	8.30

<u>ตารางที่ 5</u> แสดงการจัดหมวดหมู่จากคำถามปลายเปิด

ประเด็น	จำนวน
4. สิ่งที่ประทับใจมากที่สุด ในการมาใช้บริการครั้งนี้	87
• พฤติกรรมบริการ (119)	

ประเด็น	จำนวน
○ การได้รับบริการที่ดีทั้งจากทั้งแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (69)	
○ แพทย์ (28)	
○ พยาบาล (12)	
● ความเชี่ยวชาญ และอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัย (44)	
● สิ่งแวดล้อมในการบริการ (3)	
5. สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด	50
● พฤติกรรมบริการ (11)	
○ พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล (7)	
○ อื่นๆ/ไม่ระบุ (5)	
● ระบบบริการ (95)	
○ ความล่าช้า (58)	
○ ระบบคิว/การแซงคิว (12)	
○ ความไม่ต่อเนื่องของข้อมูล (10)	
○ การรอรับใบนัดนาน (9)	
○ เจ้าหน้าที่น้อย (6)	
● สิ่งแวดล้อมในการบริการ (65)	
○ ห้องน้ำ ความสะอาด (27)	
○ คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี (15)	
○ ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ (14)	
○ อื่นๆ (9) เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ความเป็นส่วนตัว	
6. ถ้าท่านไม่รักษาพยาบาลที่นี่ ท่านจะเลือกไปรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเพราะเหตุผลใด	74
● โรงพยาบาลรัฐบาล (31)	
○ ใกล้บ้าน (21)	
○ ค่าใช้จ่ายและคุณภาพใกล้เคียงที่นี่ (2)	
● โรงพยาบาลเอกชน (40)	
○ มีบริการที่ดี (18)	
○ สะดวก ใกล้บ้าน (6)	
○ มีประกันสังคม (3)	
● ศูนย์ศรีพัฒน์/ศูนย์สูงอายุ (3)	
○ บริการดี (2)	

จากข้อคำถามที่มีการจัดหมวดหมู่คำถาม ที่เน้นทั้งความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ในการสำรวจครั้งนี้ ยังมีการเพิ่มคำถามในส่วนของคุณภาพการดูแลรักษาของแพทย์ พยาบาล โดยเฉพาะในส่วนของการเข้าใจ เห็นใจผู้ป่วย (Empathy score) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการให้การดูแลผู้ป่วย

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มีการกำหนดคะแนน และให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามตั้งแต่ 0 คะแนน หมายถึง ไม่ดีอย่างยิ่ง/ไม่มีเลย/ไม่เหมาะสมเลย จนถึง 10 คะแนน ซึ่งหมายถึง ดีที่สุด/มากที่สุด เหมาะสมมากที่สุด โดย เพื่อสามารถค้นหาข้อมูลได้ครบถ้วน เช่น ความพึงพอใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ การแนะนำให้ญาติและเพื่อนมาใช้บริการ โดยสามารถประเมินได้ ทั้งในส่วนของค่าเฉลี่ย และความถี่ ร้อยละ เพื่อสามารถนำผลที่ได้ไปเทียบเคียงกับผลการสำรวจในครั้งต่อไป และเทียบเคียงกับโรงพยาบาลในระดับเดียวกันได้ นอกจากนี้ ยังสามารถวัดประเมินความไม่พึงพอใจได้ จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกคะแนน 0 คะแนน เป็นต้น

และจากผลการสำรวจพบว่า ในส่วนที่ได้คะแนนเฉลี่ยในระดับดีมากที่สุด (มากกว่า 9 คะแนน) สอดคล้องกับสิ่งที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้ นั้นคือ ความเชื่อมั่นในแพทย์ และคะแนนที่ให้แก่แพทย์ แต่ยังมีโอกาสพัฒนาต่อ ในส่วนของสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย โดยเฉพาะห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ สอดคล้องกับคำตอบที่ได้รับจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

<u>ส่วนที่ 3</u> การนำผลการสำรวจที่ได้ ไปใช้เพื่อเทียบเคียงกับองค์กรภายนอก

1) โครงการ THIP (Thailand Hospital Indicator Project)

1.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (ภาพรวม)

ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยนอก (ภาพรวม)=

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคะแนน 7-10)/จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ×100

การสำรวจครั้งนี้ (มีนาคม 2562): ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยใน (ภาพรวม) = (787/868) ×100= 90.67

ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่ยินดีจะกลับมาใช้บริการซ้ำ (Engagement)

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคะแนน 1-10)/จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด×100

การสำรวจครั้งนี้ (มีนาคม 2562):

ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่ยินดีกลับมาใช้บริการซ้ำ = (868/868) ×100=100

1.3 ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะแนะนำญาติ/คนรู้จักมาใช้บริการ (Recommendation)

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคะแนน 1-10)/จำนวนผู้ป่วยตอบแบบสอบถามทั้งหมด×100

การสำรวจครั้งนี้ (มีนาคม 2562)

ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะแนะนำญาติ/คนรู้จักมาใช้บริการ = (868/868) ×100=100

---

2) โครงการ CG-CAHPS

2.1 Empathy Score=

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกคะแนน 9,10 - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกคะแนน 0-6)/จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด×100

การสำรวจครั้งนี้ (มีนาคม 2562)

Empathy Score แพทย์ = [(488-100)/868] ×100 = 44.70

Empathy Score พยาบาล = [(420-114)/868] ×100 = 35.25

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของหน่วยงานสนับสนุน
เดือน มีนาคม พ.ศ. 2562

งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของหน่วยงานสนับสนุน ประกอบด้วย ห้องเจาะเลือด ห้องเอ็กซเรย์ ศูนย์รับเงิน และห้องยา ระหว่างวันที่ 25-31 มีนาคม พ.ศ. 2562 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 738 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในระบบออนไลน์ ทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นคะแนน 0 คะแนน ถึง 10 คะแนน โดยกำหนดระดับคะแนนว่า 0 คะแนน หมายถึง แย่ที่สุด/ไม่มีเลย/ไม่เหมาะสมเลย และ 10 คะแนน หมายถึงดีที่สุด/มากที่สุด/เหมาะสมที่สุด

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 1- ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ (n=738)

หน่วยงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ห้องเจาะเลือด	96	13.01
ห้องเอ็กซเรย์	111	15.04
ศูนย์รับเงิน • ศูนย์รับเงิน 1 จำนวน 82 คน • ศูนย์รับเงิน 2 จำนวน 89 คน • ศูนย์รับเงิน 3 จำนวน 99 คน	270	36.59
ห้องยา • ห้องยา 16 จำนวน 120 คน • ห้องยา 30 จำนวน 141 คน	261	35.36
รวม	738	100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ ผู้ให้ข้อมูล เพศ อายุ และสิทธิการรักษา (n = 738)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ห้องเจาะเลือด	ห้องเอ็กซเรย์	ศูนย์รับเงิน	ห้องยา	รวม	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล						
• ตัวผู้ป่วย	48	75	175	107	405	54.88
• ญาติผู้ป่วย	48	36	95	154	333	45.12
เพศ						
• ชาย	28	57	126	82	293	39.70
• หญิง	65	51	141	175	432	58.54

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ห้องเจาะเลือด	ห้องเอ็กซเรย์	ศูนย์รับเงิน	ห้องยา	รวม	ร้อยละ
• ไม่ระบุ	3	3	3	4	13	1.76
อายุ						
• < 20 ปี	6	6	15	9	36	5
• 21-30 ปี	13	24	49	39	125	17
• 31-40 ปี	14	26	50	57	147	20
• 41-50 ปี	28	27	53	54	162	22
• 51-60 ปี	18	19	45	53	135	18
• > 60 ปี	17	9	58	49	133	18
สิทธิในการรักษา						
• เบิกได้	36	32	112	114	294	40
• บัตรทอง	34	47	64	41	186	25
• ประกันสังคม	5	5	38	42	90	15
• เงินสด	18	25	38	30	111	12
• อื่นๆ	3	2	18	34	57	8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล จำแนกตามเหตุผลในการเลือกมารับบริการครั้งนี้ โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 738)

เหตุผลที่เลือกมารับการรักษา	จำนวนที่เลือก (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ	417	56.50
มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ	373	50.54
เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน	302	40.92
การให้บริการดี และรวดเร็ว	143	19.38
ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม	205	27.78
สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน	163	22.09
ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่	40	5.42
อื่นๆ	10	1.36

กลุ่มตัวอย่าง 738 คน ใช้บริการในส่วนของศูนย์รับเงิน และห้องยา มากที่สุด ร้อยละ 36.59 และ 35.36 ตามลำดับ สิทธิการรักษามากที่สุด คือกลุ่มที่เบิกได้มากที่สุด ถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือสิทธิ บัตรทอง ร้อยละ 25 และประกันสังคม ร้อยละ 15 ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 3 อันดับแรก คือ 1) โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ 2) มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ และ 3) เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงคะแนนเฉลี่ย จาก 0-10 คะแนน จำแนกตามรายข้อคำถาม และหน่วยงานที่เข้ารับบริการของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการของโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับในครั้งนี้ และการจัดหมวดหมู่คำตอบจากคำถามปลายเปิด (เดือน มีนาคม 2562)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามรายข้อคำถาม ที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อหน่วยงานที่เข้าใช้บริการ

คำถาม	ห้องเจาะเลือด	ห้องเอ็กซเรย์	ศูนย์รับเงิน	ห้องยา
1. มองเห็นได้ชัดเจน สะดวกในการเข้าถึง	8.52	7.92	7.88	5.28
2. ความสุภาพ และเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	8.49	7.67	8.42	6.92
3. การอธิบายรายละเอียด	8.26	7.71	7.70	5.37
4. ระยะเวลาในการรอคอยเหมาะสม	8.19	7.08	8.07	5.47
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	8.54	7.58	8.15	5.20

ตารางที่ 5 แสดงการจัดหมวดหมู่จากคำถามปลายเปิด

1. สิ่งที่ประทับใจมากที่สุด ในการมาใช้บริการครั้งนี้			
ห้องเจาะเลือด (13)	ห้องเอ็กซเรย์ (29)	ศูนย์รับเงิน (5)	ห้องยา (0)
• ความรวดเร็ว (9)	• ความรวดเร็ว (5)	• ความรวดเร็ว (5)	• ไม่มี
• บริการดี (3)	• บริการดี (19)		
• สิ่งแวดล้อมสะอาด (1)	• ความเชี่ยวชาญความทันสมัยของเครื่องมือ (5)		
2. สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด			
ห้องเจาะเลือด (5)	ห้องเอ็กซเรย์ (19)	ศูนย์รับเงิน (5)	ห้องยา (18)
• รอนาน (2)	• รอนาน (15)	• การให้ข้อมูล (2)	• รอนาน (16)
• สิ่งแวดล้อม เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ (3)	• พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม (2)	• พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม (2)	• พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม (2)
	• สิ่งแวดล้อม เช่น ที่นั่งรอ ระบบระบายอากาศ (2)	• สิ่งแวดล้อม เช่น ที่นั่งรอ (1)	

จากการสำรวจ พบว่า ในหน่วยงานสนับสนุนการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก นั้น ส่วนที่มีการพัฒนาได้โดดเด่น คือ ส่วนของห้องเจาะเลือด ทั้งในส่วนของการเข้าถึงการบริการ พฤติกรรมบริการ การอธิบาย และความรวดเร็ว ซึ่งในศูนย์รับเงิน ทำได้ในระดับดีมาก เช่นกัน ส่งผลให้ คะแนนความพึงพอในใยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และโรงพยาบาลยังมีโอกาสพัฒนา โดยเฉพาะในส่วนของห้องยา ที่ยังมีระยะเวลารอคอยที่นาน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการได้

ภาคผนวก

1) ความหมายของคำศัพท์ และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

1.1 THIP: Thailand Hospital Indicator Project เป็นโครงการที่ทางสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลได้พัฒนาขึ้น เพื่อรวบข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญของโรงพยาบาล และเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์การดูแลในโรงพยาบาลระดับเดียวกัน

1.2 **CG-CAHPS: Clinician & Group Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems** เป็นแบบประเมินที่ได้มาตรฐานจากองค์กร Centers for Medicare & Medicaid Services ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายในโรงพยาบาลระดับชั้นนำทั่วโลก เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยครอบคลุมมิติสำคัญด้านการให้บริการของแพทย์และพยาบาล โดยเฉพาะการมีความเข้าใจ เห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) รวมถึงภาพรวมของระบบการให้บริการของโรงพยาบาล

1.3 **Empathy Score** หมายถึง คะแนนที่ได้จากการสอบถามผู้ป่วย/ผู้รับบริการว่า “รู้สึกว่าแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ที่ดูแล เข้าใจความรู้สึก และดูแลผู้รับบริการ/ผู้ป่วยด้วยความเห็นอกเห็นใจในระดับใด” โดยมีการให้เลือกตอบด้วยคะแนน 0-10 คะแนน ซึ่งในการวิเคราะห์ผล สามารถคำนวณโดยใช้

$$\frac{\text{จำนวนผู้ที่เลือกคะแนน } 9-10 - \text{จำนวนผู้ที่เลือกคะแนน } 0-16}{\text{จำนวนผู้ป่วยทั้งหมด}} \times 100$$

2) ตัวชี้วัดที่สามารถนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานภายนอก

2.1 THIP: ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนในระดับ มาก ถึง มากที่สุด (7-10 คะแนน)

2.2 THIP: ร้อยละการยินดีกลับมาใช้บริการ หมายถึง ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนการยินดีกลับมาใช้บริการในระดับ 1-10 คะแนน

2.3 THIP: ร้อยละการยินดีแนะนำญาติ/เพื่อนมาใช้บริการ หมายถึง ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนนการยินดีแนะนำญาติ/เพื่อนมาใช้บริการ ในระดับ 1-10 คะแนน

2.4 CG-CAHPS: Empathy score หมายถึง ร้อยละ ของผลต่างระหว่างจำนวนผู้ที่ตอบคะแนน 9-10 และ 0-6 คะแนน

3) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้ป่วยนอก: การจัดกลุ่มผู้รับบริการ ตามห้องตรวจที่เข้ารับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ห้องตรวจ
กุมารฯ	ฉุกเฉินกุมารฯ
	เด็ก เบอร์ 27 และ 28
	พิเศษเด็ก 29
จิตเวช	จิตเวชเด็กและวัยรุ่น
	จิตเวช เบอร์ 24
ศัลยศาสตร์	พิเศษศัลยกรรม เบอร์ 1
	พิเศษศัลยกรรม เบอร์ 2
	ศัลยกรรม
	ศัลยกรรมทั่วไป 101
สูติศาสตร์และนรีเวชฯ	นรีเวช เบอร์ 3
	ฝากครรภ์ (เบอร์4)
	วางแผนครอบครัว เบอร์ 5
อายุรศาสตร์	พิเศษอายุรกรรม
	พิเศษอายุรกรรม เบอร์ 21
	พิเศษอายุรกรรม เบอร์ 22
	พิเศษอายุรกรรม เบอร์ 23
	พิเศษอายุรกรรม เบอร์ 26
	โรคหัวใจ
	อายุรกรรมทั่วไป เบอร์ 9

4) ตัวอย่างคำถามในการสำรวจครั้งนี้

4.1 ด้านข้อมูลทั่วไป

1.1 ห้องตรวจที่ท่านเข้ารับบริการ ระบุ.....

1.2 สถานะของผู้ให้ข้อมูล

☐ ตัวผู้ป่วย ☐ ญาติ/ตัวแทนของผู้ป่วย ระบุ.....

1.3 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.4 อายุ

☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 51-60 ปี

☐ 20-30 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

1.5 สิทธิการรักษา

☐ บัตรทอง/ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ☐ ประกันสังคม ☐ ชำระเอง/เงินสด

☐ เบิกได้/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจ ☐ ประกันต่างๆ ☐ อื่นๆ ระบุ.....

1.6 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ โรงพยาบาลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ
☐ มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ
☐ เครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน
☐ การให้บริการดี และรวดเร็ว
☐ ราคา/ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม
☐ สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน
☐ ไม่ได้เลือก แต่ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อที่นี่
☐ อื่นๆ ระบุ.....

1.7 ในการเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์กลุ่มใด

☐ อาจารย์แพทย์
☐ แพทย์ประจำบ้าน/แพทย์ใช้ทุน
☐ ไม่ทราบ

4.2 ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ

คะแนน	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ความรู้สึกภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาล											
ท่านรู้สึกว่าแพทย์เข้าใจความรู้สึก และดูแลท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจในระดับใด											
ท่านรู้สึกว่าพยาบาล/เจ้าหน้าที่เข้าใจความรู้สึกและดูแลท่าน ด้วยความเห็นอกเห็นใจในระดับใด											
จากการเข้ารับบริการครั้งนี้ ท่านต้องการให้คะแนนโรงพยาบาลในระดับใด											
ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับบริการด้านการรักษาพยาบาล ในการมาใช้บริการในครั้งนี้											
ท่านจะแนะนำบริการของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้แก่ญาติ/เพื่อน/ผู้ที่ท่านรู้จักมาใช้บริการ											
หากท่านเจ็บป่วยอีกครั้งจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้อีก											