

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับงานผู้ป่วยใน (IP VOICE)  
กลุ่มภารกิจการพยาบาล สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 1		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1) ที่อยู่ปัจจุบัน</b>		
1. กรุงเทพมหานคร	231	63.29
2. ต่างจังหวัด	134	36.71
<b>2) เพศ</b>		
1. ชาย	226	61.92
2. หญิง	139	38.08
<b>3) อายุ</b>		
1. 1-20	15	4.11
2. 21-30	73	20.00
3. 31-40	122	33.42
4. 41-50	86	23.56
5. 51-60	34	9.32
6. 60 ปีขึ้นไป	35	9.59
<b>4) ระดับการศึกษา</b>		
1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	81	22.19
2. มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	224	61.37
3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	60	16.44
<b>5) ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี</b>		
1. ชำระเงินเอง	42	11.51
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	38	10.41
3. ประกันสังคม	66	18.08
4. กองทุนทดแทน	2	0.55
5. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	206	56.44
6. อื่นๆ	11	3.01

ตอนที่ 2		
ข้อมูลเกี่ยวกับการนอนโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
<b>6) ทำไมท่านเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)</b>		
1. เดินทางสะดวก	138	16.47
2. อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง	79	9.43
3. มีเครื่องมือทันสมัย	40	4.77
4. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	176	21.00
5. ค่ารักษาไม่แพง	75	8.95
6. บริการรวดเร็วทันใจ	44	5.25
7. สถานที่สะดวกสบาย	69	8.23
8. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าร.พ.นี้	152	18.14
9. ส่งต่อมา	65	7.76
<b>7) ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นและวิธีการรักษาพยาบาลหรือไม่</b>		
1. ไม่ได้รับ	41	11.23.
2. ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	72	19.73
3. ได้รับและเข้าใจดี	252	69.04
<b>8) ท่านได้รับการแจ้งผลการตรวจเลือดปัสสาวะเอกซเรย์หรือไม่</b>		
1. ไม่ได้รับ	136	37.26
2. ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	42	11.51
3. ได้รับและเข้าใจดี	162	44.38
4. ไม่ได้ตรวจ	25	6.85
<b>9) ท่านได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัดและรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัดหรือไม่</b>		
1. ไม่ได้รับ	132	36.16
2. ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	12	3.29
3. ได้รับและเข้าใจดี	46	12.60
4. ไม่ได้ตรวจ	175	47.95
<b>10) ท่านทราบหรือไม่ว่าใครคือแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษาท่าน</b>		
1. ไม่ทราบ	14	3.84
2. ทราบแต่ไม่รู้ชื่อแพทย์	61	16.71
3. ทราบและรู้ชื่อแพทย์	290	79.45

ตอนที่3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆในครั้งนี สำหรับงานผู้ป่วยใน (IP VOICE) ภาพรวม มี.ค.2563

ข้อที่	ข้อความ	ร้อยละความพึงพอใจ
11	ความสะอาดของห้องที่ท่านนอน	83.94
12	ความสะดวกสบายภายในห้องที่ท่านนอน	82.58
13	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	80.48
14	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	85.42
15	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	83.75
16	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	82.62
17	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	83.92
18	กิริยามารยาทของแพทย์	85.60
19	ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	86.02
20	ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ	84.55
21	การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ	85.78
22	การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล	83.58
23	การมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล	84.45
24	การประสานงานและการให้ข้อมูลของพยาบาล	85.23
25	คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	85.30
<b>รวม</b>		<b>84.21</b>

ตอนที่3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆในครั้งนี (แยกรายตึก)

ลำดับ	หอผู้ป่วย	ร้อยละความพึงพอใจ
1	รสสุคนธ์	80.17
2	เฟื่องฟ้า	81.30
3	พยัคฆมอก	81.97
4	ราตรี	90.73
5	ดาวประดับ	80.69
6	พวงชมพู	79.37
7	จามจุรี	78.17
8	ลดาวัลย์	86.96
9	พวงทอง	91.20
10	พิเศษหญิง	86.94
11	ราชพฤกษ์	86.13
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>84.21</b>

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล (งานบริการผู้ป่วยใน)

ข้อ 28 ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง  
การบริการ

แพทย์ใช้เวลารักษานานเกินไป

แพทย์ควรมาตรวจเยี่ยมผู้ป่วยทุกวัน

ประสานติดต่อญาติล่าช้า ควรอนุญาตให้โทรศัพท์ติดต่อญาติได้

ต้องการให้จำหน่ายกลับบ้านเร็วๆ

ต้องการการบริการที่รวดเร็ว

คุณภาพอาหารไม่ดี ข้าวแข็ง/อาหารจืด/ไม่อร่อย/ปริมาณน้อย

ควรให้เลือกอาหารได้

น้ำดื่มไม่สะอาด

เวลาให้ญาติเยี่ยมน้อย

ควรให้สิทธิ์ผู้ป่วยตัดสินใจในการออกจากโรงพยาบาล

สามารถให้มีการรับยาใกล้บ้านได้

บุคลากรพยาบาล

จำนวนแพทย์และพยาบาลมีน้อย

บุคลากรพูดคุยไม่นุ่มนวล/เสียงดัง/ไม่ใส่ใจผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่ดู/ไม่กระตือรือร้น

ให้ข้อมูลขั้นตอนการบริการและการรักษาไม่ชัดเจน

อุปกรณ์/สิ่งของ

เสื้อผ้า ผ้าเช็ดตัวไม่เพียงพอ/มีกลิ่นอับ

ที่นอน ไม่เพียงพอ

อุปกรณ์ชำระ เช่น ก๊อกน้ำ ห้องน้ำท่อตันบ่อย

สิ่งแวดล้อม

จำนวนผู้ป่วยมาก สถานที่แออัด/มีกลิ่นไม่พึงประสงค์/ไม่สะอาด

ห้องน้ำ ไม่สะอาด ห้องน้ำมีน้อย

ควรมีห้องน้ำสำหรับญาติผู้ป่วย

ที่นั่งเยี่ยมสำหรับญาติมีน้อย

ไม่มีสถานที่ออกกำลังกาย

สถานที่จอดรถน้อย

ความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาล

ตอนที่ 4		
ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ

26) ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้หรือไม่		
1. แนะนำ	298	81.64
2. ไม่แนะนำ	19	5.21
3. ไม่แน่ใจ	48	13.15
27) ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมา โรงพยาบาลนี้หรืออีกไม่		
1. มั่นใจว่าจะกลับมาอีก	188	51.51
2. มั่นใจว่าจะไม่มา	59	16.16
3. ไม่แน่ใจ	118	32.33
29) ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาล/ก่อนย้ายออกจากหน่วยงานที่รักษาอยู่หรือไม่		
1. ไม่ได้รับ	38	10.41
2. ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	82	22.47
3. ได้รับและเข้าใจดี	245	67.12
30)ท่านได้รับคำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลและ/หรือก่อนกลับบ้านในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
1. การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย	215	58.90
2. การรับประทานอาหาร	48	13.15
3. การใช้ยา	152	41.64
4. การสังเกตอาการ	132	36.16
5. การออกกำลังกาย	5	1.37
6. การพักผ่อน	126	34.52
7. การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม	2	0.55
8. การมาตรวจตามนัด	202	55.34