



บันทึกข้อความ

กองตรวจราชการ
เลขที่ ๕๘๘๗
ส.ย. ๒๕๖๑
วันที่ ๑๗/๕/๒๕๖๑

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักวิชาการสาธารณสุข โทร ๐ ๒๕๕๐ ๑๗๐๖

ที่ สธ ๐๒๑๙/๖๔๗ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ผู้ตรวจราชการกระทรวง
เลขที่ ๕๗๕
วันที่ ๑๐/๖/๖๑
เวลา ๑๕.๐๙น.

เรียน ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๘

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักวิชาการสาธารณสุข ได้ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ทุกแห่งทั่วประเทศ นั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

(๑) ผลการสำรวจความพึงพอใจเรียงลำดับ TOP ๓ (รายละเอียด Ranking ตามเอกสารแนบท้าย)

อันดับ	โรงพยาบาลศูนย์ (A)	โรงพยาบาลทั่วไป (S)	โรงพยาบาลทั่วไป (M๑)
๑	โรงพยาบาลอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	โรงพยาบาลพุทธโสธร จังหวัดฉะเชิงเทรา	โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี
๒	โรงพยาบาลสระบุรี จังหวัดสระบุรี	โรงพยาบาลพระนารายณ์ มหาราช จังหวัดลพบุรี	โรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
๓	โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี	โรงพยาบาลมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	โรงพยาบาลแก่ง จังหวัดระยอง

(๒) ผลการประเมินตามด้านที่ประเมิน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ
(๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๐	๗๗.๙๑
(๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๑	๘๒.๑๙
(๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๙	๗๗.๘๓
(๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	๔.๐๕	๘๑.๐๐
เฉลี่ย	๓.๙๗	๗๙.๓๕

หมายเหตุ : คะแนนเต็ม ๕ คะแนน

จากการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ได้จากโรงพยาบาลศูนย์ (A), โรงพยาบาลทั่วไป (S, M๑) จำนวน ๗๗ แห่ง (จากโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ทั้งหมด ๑๑๕ แห่ง) ทั้งสิ้น ๒๖,๔๔๑ ตัวอย่าง พบว่าผู้รับบริการผู้ป่วยในมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๗ หรือคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๗๙.๓๕ โดยด้านที่พึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๘๒.๑๙) ต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ร้อยละ ๗๗.๘๓) ดังนี้

(๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ : พึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติหรือมีความเสมอภาคการให้บริการ และพึงพอใจต่ำสุดต่อความสะดวก รวดเร็วการให้บริการ

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่...

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : พึงพอใจสูงสุดต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และพึงพอใจต่ำสุดต่อ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ : พึงพอใจสูงสุดต่อการมีป้ายสัญลักษณ์/มีการประชาสัมพันธ์การบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และพึงพอใจต่ำสุดต่อช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ เช่น กล้องรับความเห็น จุดรับข้อร้องเรียน

(๔) คุณภาพของการให้บริการ : พึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ และพึงพอใจต่ำสุดต่อการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า เวลา คุ้มค่า ประโยชน์

ความพึงพอใจจำแนกตามเขตสุขภาพพบว่าเขตที่ความพึงพอใจสูงสุด คือ เขตสุขภาพที่ ๗ ขอนแก่น (ร้อยละ ๘๓.๘๐) รองลงมา คือ เขตสุขภาพที่ ๘ อุดรธานี (ร้อยละ ๘๑.๔๐)

ความพึงพอใจจำแนกตามระดับโรงพยาบาลพบว่าโรงพยาบาลทั่วไป (ระดับ S) มีความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ ๘๐.๐๒) รองลงมา คือ โรงพยาบาลทั่วไป (ระดับ M๑) (ร้อยละ ๗๘.๘๐)

ความพึงพอใจจำแนกตามแผนกที่รับบริการพบว่าแผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ หอผู้ป่วยไอซียู (ร้อยละ ๘๓.๒๓) ความพึงพอใจต่ำสุด คือ หอผู้ป่วยอายุรกรรม (ร้อยละ ๗๗.๘๑)

ข้อเสนอแนะ

ให้โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ที่มีความพึงพอใจต่ำสุดของแต่ละเขต และโรงพยาบาลอื่นๆ (ที่สมัครใจ) เข้าร่วมโครงการพัฒนายกระดับคุณภาพบริการกับสำนักวิชาการสาธารณสุข (planproject2561@gmail.com)

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายโอภาส การย์กวินพงศ์)

รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาการสาธารณสุข

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ทราบ
 รับ

- สาธารณสุขนิเทศก์ เขตสุขภาพที่ ๘
- สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๘
- ผู้ช่วยผู้ตรวจเขตสุขภาพที่ ๘
- หัวหน้ากลุ่มตรวจเขตสุขภาพที่ ๘
- อื่นๆ.....

(นายชาญวิทย์ ทระเทพ)
ผู้ตรวจราชการกระทรวง

ผลการเรียงลำดับ(Ranking) ความพึงพอใจผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์(A)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย)

อันดับ	โรงพยาบาล	คะแนน	ร้อยละ
๑	โรงพยาบาลอุดรธานี	๔.๓๕	๘๗.๐๐
๒	โรงพยาบาลสระบุรี	๔.๒๔	๘๔.๘๐
๓	โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร สุพรรณบุรี	๔.๒๓	๘๔.๖๐
๔	โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์	๔.๑๔	๘๒.๘๐
๕	โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี	๔.๐๙	๘๑.๘๐
๖	โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก	๔.๐๗	๘๑.๔๐
๗	โรงพยาบาลราชบุรี	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๘	โรงพยาบาลอุดรดิตถ์	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๙	โรงพยาบาลชลบุรี	๔.๐๑	๘๐.๒๐
๑๐	โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ปราจีนบุรี	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๑๑	โรงพยาบาลยะลา	๓.๙๙	๗๙.๘๐
๑๒	โรงพยาบาลบุรีรัมย์	๓.๙๙	๗๙.๘๐
๑๓	โรงพยาบาลหาดใหญ่	๓.๙๘	๗๙.๖๐
๑๔	โรงพยาบาลสกลนคร	๓.๙๘	๗๙.๖๐
๑๕	โรงพยาบาลตรัง	๓.๙๗	๗๙.๔๐
๑๖	โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์	๓.๙๑	๗๘.๒๐
๑๗	โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต	๓.๙๑	๗๘.๒๐
๑๘	โรงพยาบาลลำปาง	๓.๘๙	๗๗.๘๐
๑๙	โรงพยาบาลมหาสารคามศรีธรรมราช	๓.๗๘	๗๕.๖๐
๒๐	โรงพยาบาลนครพิงค์ เชียงใหม่	๓.๖๓	๗๒.๖๐
๒๑	โรงพยาบาลระยอง	๓.๖๑	๗๒.๒๐
๒๒	โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	๓.๕๘	๗๑.๖๐
	โรงพยาบาลนครปฐม	(-)	(-)
	โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	(-)	(-)
	โรงพยาบาลขอนแก่น	(-)	(-)
	โรงพยาบาลสุรินทร์	(-)	(-)
	โรงพยาบาลมหาสารคามราชสีมา	(-)	(-)
	โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี	(-)	(-)

หมายเหตุ : (-) หมายถึงไม่มีข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจนำเข้าไปในระบบออนไลน์

: ใช้ข้อมูล รพศ(A), รพท(S), รพท(M๑) ณ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ผลการเรียงลำดับ(Ranking) ความพึงพอใจผู้ป่วยในของโรงพยาบาลทั่วไป(S)
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
 (เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย)

ลำดับ	โรงพยาบาล	คะแนน	ร้อยละ
๑	โรงพยาบาลพุทธโสธร ฉะเชิงเทรา	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๒	โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช ลพบุรี	๔.๒๗	๘๕.๔๐
๓	โรงพยาบาลมหาสารคาม	๔.๒๔	๘๔.๘๐
๔	โรงพยาบาลตราด	๔.๒๒	๘๔.๔๐
๕	โรงพยาบาลอ่างทอง	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๖	โรงพยาบาลยโสธร	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๗	โรงพยาบาลแพร่	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๘	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๙	โรงพยาบาลกระบี่	๔.๑๔	๘๒.๘๐
๑๐	โรงพยาบาลอุทัยธานี	๔.๑๓	๘๒.๖๐
๑๑	โรงพยาบาลพะเยา	๔.๑๑	๘๒.๒๐
๑๒	โรงพยาบาลชัยนาทนครนทร	๔.๑๑	๘๒.๒๐
๑๓	โรงพยาบาลพิจิตร	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๑๔	โรงพยาบาลเพชรบูรณ์	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๑๕	โรงพยาบาลนครนายก	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๑๖	โรงพยาบาลมุกดาหาร	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๑๗	โรงพยาบาลพังงา	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๑๘	โรงพยาบาลตากสินมหาราช	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๑๙	โรงพยาบาลลำพูน	๓.๙๙	๗๙.๘๐
๒๐	โรงพยาบาลพหลพยุหเสนา กาญจนบุรี	๓.๙๙	๗๙.๘๐
๒๑	โรงพยาบาลสิงห์บุรี	๓.๙๘	๗๙.๖๐
๒๒	โรงพยาบาลเลย	๓.๙๕	๗๙.๐๐
๒๓	โรงพยาบาลบึงกาฬ	๓.๙๓	๗๘.๖๐
๒๔	โรงพยาบาลพระจอมเกล้า เพชรบุรี	๓.๙๑	๗๘.๒๐
๒๕	โรงพยาบาลปทุมธานี	๓.๘๖	๗๗.๒๐
๒๖	โรงพยาบาลสตูล	๓.๘๔	๗๖.๘๐
๒๗	โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์	๓.๘๔	๗๖.๘๐
๒๘	โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า นนทบุรี	๓.๘๔	๗๖.๘๐
๒๙	โรงพยาบาลกำแพงเพชร	๓.๗๖	๗๕.๒๐
๓๐	โรงพยาบาลสมุทรสาคร	๓.๔๘	๖๙.๖๐
๓๑	โรงพยาบาลสุโขทัย	๓.๐๘	๖๑.๖๐
๓๒	โรงพยาบาลสมุทรปราการ	๒.๙๗	๕๙.๔๐
	โรงพยาบาลศรีสะเกษ	(-)	(-)
	โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	(-)	(-)
	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	(-)	(-)

ผลการเรียงลำดับ(Ranking) ความพึงพอใจผู้ป่วยในของโรงพยาบาลทั่วไป(S)
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
 (เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย)

ลำดับ	โรงพยาบาล	คะแนน	ร้อยละ
	โรงพยาบาลชัยภูมิ	(-)	(-)
	โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า สมุทรสงคราม	(-)	(-)
	โรงพยาบาลน่าน	(-)	(-)
	โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ แม่ฮ่องสอน	(-)	(-)
	โรงพยาบาลกาฬสินธุ์	(-)	(-)
	โรงพยาบาลนครพนม	(-)	(-)
	โรงพยาบาลหนองคาย	(-)	(-)
	โรงพยาบาลอำนาจเจริญ	(-)	(-)
	โรงพยาบาลหนองบัวลำภู	(-)	(-)
	โรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์	(-)	(-)
	โรงพยาบาลระนอง	(-)	(-)
	โรงพยาบาลปัตตานี	(-)	(-)
	โรงพยาบาลพัทลุง	(-)	(-)
	โรงพยาบาลสงขลา	(-)	(-)

หมายเหตุ : (-) หมายถึงไม่มีข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจนำเข้าไปในระบบออนไลน์
 : ใช้ข้อมูล รพศ(A), รพท(S), รพท(M๑) ณ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ผลการเรียงลำดับ(Ranking) ความพึงพอใจผู้ป่วยในของโรงพยาบาลทั่วไป(M๑)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย)

ลำดับ	โรงพยาบาล	จังหวัด	คะแนน	ร้อยละ
๑	โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่๑๗	สุพรรณบุรี	๔.๒๕	๘๕.๐๐
๒	โรงพยาบาลกุมภวาปี	อุดรธานี	๔.๒๒	๘๔.๔๐
๓	โรงพยาบาลแก่ง	ระยอง	๔.๒๑	๘๔.๒๐
๔	โรงพยาบาลบางพลี	สมุทรปราการ	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๕	โรงพยาบาลชุมแพ	ขอนแก่น	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๖	โรงพยาบาลสิรินธร(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	ขอนแก่น	๔.๑๔	๘๒.๘๐
๗	โรงพยาบาลโพธาราม	ราชบุรี	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๘	โรงพยาบาลบ้านโป่ง	ราชบุรี	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๙	โรงพยาบาลดำเนินสะดวก	ราชบุรี	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๑๐	โรงพยาบาลศรีสังวรสุโขทัย	สุโขทัย	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๑๑	โรงพยาบาลปราสาท	สุรินทร์	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๑๒	โรงพยาบาลแม่สอด	ตาก	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๑๓	โรงพยาบาลเชียงคำ	พะเยา	๓.๙๔	๗๘.๘๐
๑๔	โรงพยาบาลเกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	๓.๙๒	๗๘.๔๐
๑๕	โรงพยาบาลบ้านหมี่	ลพบุรี	๓.๙๒	๗๘.๔๐
๑๖	โรงพยาบาลบ้านหมี่	ลพบุรี	๓.๙๒	๗๘.๔๐
๑๗	โรงพยาบาลอินทร์บุรี	สิงห์บุรี	๓.๙๑	๗๘.๒๐
๑๘	โรงพยาบาลสีชล	นครศรีธรรมราช	๓.๘๙	๗๗.๘๐
๑๙	โรงพยาบาลทุ่งสง	นครศรีธรรมราช	๓.๘๙	๗๗.๘๐
๒๐	โรงพยาบาลกบินทร์บุรี	ปราจีนบุรี	๓.๘๖	๗๗.๒๐
๒๑	โรงพยาบาลมะการักษ์	กาญจนบุรี	๓.๗๔	๗๔.๘๐
๒๒	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม	อุบลราชธานี	๓.๖๔	๗๒.๘๐
๒๓	โรงพยาบาลวารินชำราบ	อุบลราชธานี	๓.๖๔	๗๒.๘๐
๒๔	โรงพยาบาลจอมทอง	เชียงใหม่	๓.๓	๖๖.๐๐
๒๖	โรงพยาบาลฝาง	เชียงใหม่	๓.๓	๖๖.๐๐
	โรงพยาบาลมาบตาพุด	ระยอง	(-)	(-)
	โรงพยาบาลตะกั่วป่า	พังงา	(-)	(-)
	โรงพยาบาลพระพุทธบาท	สระบุรี	(-)	(-)
	โรงพยาบาลเสนา	อยุธยา	(-)	(-)
	โรงพยาบาลหัวหิน	ประจวบคีรีขันธ์	(-)	(-)
	โรงพยาบาลกระทุ่มแบน	สมุทรสาคร	(-)	(-)
	โรงพยาบาลบางละมุง	ชลบุรี	(-)	(-)
	โรงพยาบาลอรัญประเทศ	สระแก้ว	(-)	(-)

ผลการเรียงลำดับ(Ranking) ความพึงพอใจผู้ป่วยในของโรงพยาบาลทั่วไป(ยกระดับM๑)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย)

ลำดับ	โรงพยาบาล	จังหวัด	คะแนน
	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน	สกลนคร	(-)
	โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา	นครราชสีมา	(-)
	โรงพยาบาลสุโขทัย	นราธิวาส	(-)
	โรงพยาบาลปากช่องนานา	นครราชสีมา	(-)
	โรงพยาบาลนางรอง	บุรีรัมย์	(-)
	โรงพยาบาลเบตง	ยะลา	(-)

หมายเหตุ : (-) หมายถึงไม่มีข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจนำเข้าในระบบออนไลน์
: ใช้ข้อมูล รพศ(A), รพท(S), รพท(M๑) ณ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

เขตสุขภาพที่ 1 เชียงใหม่ มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 3,108 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (ร้อยละ 76.80) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 80.00) พึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 75.34) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดแพร่ (ร้อยละ 83.25) ต่ำสุดคือจังหวัดเชียงใหม่(ร้อยละ 68.74) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 82.55) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(M1) (ร้อยละ 71.34) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยไอซียู (ร้อยละ 83.56) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยหู คอ จมูก (ร้อยละ 70.75)

เขตสุขภาพที่ 2 พิษณุโลก มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 2,725 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (ร้อยละ 74.80) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 76.98) พึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 73.47) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดพิษณุโลก (ร้อยละ 81.35) ต่ำสุดคือจังหวัดสุโขทัย(ร้อยละ 64.94) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลศูนย์(A) (ร้อยละ 81.01) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 69.70) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยหู คอ จมูก (ร้อยละ 84.50) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยตา(จักษุ) (ร้อยละ 69.84)

เขตสุขภาพที่ 3 นครสวรรค์ มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 1,939 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (ร้อยละ 79.80) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 82.63) พึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 78.18) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดอุทัยธานี (ร้อยละ 82.53) ต่ำสุดคือจังหวัดกำแพงเพชร (ร้อยละ 74.14) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 80.76) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(M1) (ร้อยละ 69.01) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยไอ ซี ยู (ร้อยละ 88.57) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยกรรม(จักษุ) (ร้อยละ 75.22)

เขตสุขภาพที่ 4 สระบุรี มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 3,305 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (ร้อยละ 79.20) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 82.80) พึงพอใจต่ำสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ (ร้อยละ 77.26) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดสระบุรี (ร้อยละ 84.79) ต่ำสุดคือจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ร้อยละ 71.61) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 81.46) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลศูนย์(A) (ร้อยละ 75.12) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยกระดูก (ร้อยละ 84.62) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วย หู คอ จมูก (ร้อยละ 76.01)

เขตสุขภาพที่ 5 ราชบุรี มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 3,414 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ร้อยละ 82.62) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 83.52) พึงพอใจต่ำสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 79.49) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดประจวบคีรีขันธ์(ร้อยละ

ละ 91.41) ต่ำสุดคือจังหวัดสมุทรสาคร (ร้อยละ 69.67) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 83.29) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลศูนย์(A) (ร้อยละ 76.75) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยหู คอ จมูก (ร้อยละ 85.60) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยตา(จักษุ) (ร้อยละ 77.95)

เขตสุขภาพที่ 6 ชลบุรี มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 2,863 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (ร้อยละ 81.00) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 83.85) พึงพอใจต่ำสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ (ร้อยละ 79.52) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดฉะเชิงเทรา(ร้อยละ 86.47) ต่ำสุดคือจังหวัดระยอง(ร้อยละ 79.57) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 84.27) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลศูนย์(A) (ร้อยละ 78.77) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยหู คอ จมูก (ร้อยละ 85.96) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยกระดูก) (ร้อยละ 78.59)

เขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 1,537 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (ร้อยละ 83.80) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 86.28) พึงพอใจต่ำสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 82.30) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดมหาสารคาม (ร้อยละ 84.89) ต่ำสุดคือจังหวัดขอนแก่น(ร้อยละ 83.00) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 84.89) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(M1) (ร้อยละ 83.00) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยไอซียู (ร้อยละ 87.30) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยอายุรกรรม (ร้อยละ 81.68)

เขตสุขภาพที่ 8 อุตรดิตถ์ มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 1,326 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (ร้อยละ 81.40) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 85.59) พึงพอใจต่ำสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ (ร้อยละ 79.22) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดอุตรดิตถ์ (ร้อยละ 84.96) ต่ำสุดคือจังหวัดบึงกาฬ(ร้อยละ 78.54) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(M1) (ร้อยละ 84.22 84.89) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 79.16) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยไอซียู (ร้อยละ 87.80) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยอายุรกรรม (ร้อยละ 78.59)

เขตสุขภาพที่ 9 นครราชสีมา มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 973 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 (ร้อยละ 80.00) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 82.55) พึงพอใจต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 77.79) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดชัยภูมิ (ร้อยละ 80.61) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 80.61) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(A) (ร้อยละ 79.98) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยพิเศษ (ร้อยละ 83.52) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยศัลยกรรม (ร้อยละ 75.85)

เขตสุขภาพที่ 10 อุบลราชธานี มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 1,634 ตัวอย่าง ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 (ร้อยละ 79.80) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 81.60) พึงพอใจต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 78.80) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัดยโสธร (ร้อยละ 83.60) ต่ำสุดคือจังหวัดอุบลราชธานี (ร้อยละ 76.40) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 82.00) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยไอซียู (ร้อยละ 84.36) ต่ำสุดคือห้องคลอด(สูติรีเวช) (ร้อยละ 75.61)

เขตสุขภาพที่ 11 สุราษฎร์ธานี มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 2,052 ตัวอย่างราย ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 (ร้อยละ 79.23) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 82.79) พึงพอใจต่ำสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ร้อยละ 76.90) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัด กระบี่ (ร้อยละ 82.73) ต่ำสุดคือจังหวัดนครศรีธรรมราช (ร้อยละ 76.87) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูง สุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(S) (ร้อยละ 81.23) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(M1) (ร้อยละ 76.96) แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยพิเศษ (ร้อยละ 84.30) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยอายุร กรรม (ร้อยละ 71.96)

เขตสุขภาพที่ 12 สงขลา มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม 1,535 ตัวอย่างราย ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 (ร้อยละ 78.40) ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 82.33) พึงพอใจต่ำสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ร้อยละ 76.17) จังหวัดที่ผู้รับบริการความพึงพอใจสูงสุดคือจังหวัด ยะลา (ร้อยละ 79.76) ต่ำสุดคือจังหวัดสตูล (ร้อยละ 76.86) ประเภทโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สูงสุดคือโรงพยาบาลศูนย์(A) (ร้อยละ 79.67) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลทั่วไป(M1) (ร้อยละ 75.15) แผนกที่ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยตา(จักษุ) (ร้อยละ 87.97) ต่ำสุดคือหอผู้ป่วยกระดูก(ร้อยละ 73.60)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร(Executive Summary)
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป
ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

การสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน และเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตามเขตสุขภาพ ระดับโรงพยาบาล และ แผนกที่รับบริการ วิธีการ ศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างเดือน กรกฎาคม – สิงหาคม 2560 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงพยาบาลคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ทั้งสิ้น 26,441 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และ สถิติ One – way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญาลงมา, อายุต่ำกว่า 45 ปี, อาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร , เกษตรกร และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับบริการที่แผนกอายุรกรรม รองลงมาเป็นแผนกศัลยกรรมและหอผู้ป่วยพิเศษ ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (เต็ม 5 คะแนน) หรือ คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 82.19) ต่ำสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ร้อยละ 77.83) เขตสุขภาพที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือเขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น (ร้อยละ 83.80) ต่ำสุดได้แก่เขตสุขภาพที่ 2 พิษณุโลก (ร้อยละ 74.80) และความพึงพอใจมีความแตกต่างกันระหว่างเขตสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทุกเขตสุขภาพมีความพึงพอใจสูงสุดต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะประเด็น"เจ้าหน้าที่ซื้อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ" ส่วนความพึงพอใจต่ำสุดของแต่ละเขตมีความแตกต่างกันกล่าวคือเขตสุขภาพที่ 2,3,5,6,7,9 และ 10 เป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะประเด็น "ความสะดวก รวดเร็วการให้บริการ" ส่วนเขตสุขภาพที่ 1,4,8,11 และ 12 เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเฉพาะประเด็น "ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ เช่น กลุ่มรับความเห็น จุดรับข้อร้องเรียน" เมื่อจำแนกตามประเภทโรงพยาบาลพบว่าโรงพยาบาลทั่วไป(S) มีความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 80.20) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลศูนย์ (ร้อยละ 78.60) และมีความแตกต่างกันตามขนาดโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือหอผู้ป่วยไอซียู (ร้อยละ 83.23) ต่ำสุดคือแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม (ร้อยละ 77.81) จำแนกรายละเอียดรายเขตดังนี้