



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มแผนงานและประเมินผล กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

โทร. ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๔๑๕

ที่ สธ ๐๗๐๖.๐๒/๑๙๕

วันที่ ๑๑

พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

ตามที่ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ โดยกลุ่มแผนงานและประเมินผล ได้กำหนดให้มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ กลุ่มแผนงานและประเมินผลจึงขอส่งสรุปรายงานผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ต่อไปด้วย  
จะเป็นพระคุณ

(นางพรพิศ กาลนาน)  
หัวหน้ากลุ่มแผนงานและประเมินผล

ลงนามแล้ว

(นางนลินา ตันตินิรามย์)  
ผู้อำนวยการกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

๑๕ พ.ย. ๒๕๖๕

## สรุปรายงานผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน

กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนผู้เข้ารับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม  
จำนวน 6,974 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มีข้อความทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน โดยมีเนื้อหา 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสำหรับข้อความ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อจำแนกเกณฑ์การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชนแล้ว นำมาจัดกระจายข้อมูลเพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ช่วงแปลผลตามคะแนน ดังนี้

1.00 – 2.33	มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในระดับต่ำ
2.34 – 3.66	มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในระดับปานกลาง
3.67 – 5.00	มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในระดับสูง

## ผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ารับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่เข้ารับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
(n=6,974)		
เพศ		
หญิง	4,753	68.15
ชาย	2,066	29.62
ไม่ต้องการระบุ	155	2.22
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	271	3.89
18-35 ปี	3,171	45.47
36-60 ปี	3,021	43.32
61 ปีขึ้นไป	511	7.33
การศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	488	7.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	460	6.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1,327	19.03
ปวส./อนุปริญญา	812	11.64
ปริญญาตรี	3,360	48.18
สูงกว่าปริญญาตรี	527	7.56

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n=6,974)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงานบริษัท	3,244	46.52
อาชีพอิสระ	1,586	22.74
เจ้าของกิจการ	716	10.27
นักเรียน/นักศึกษา	517	7.41
รับราชการ	391	5.61
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	233	3.34
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	84	1.20
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	69	0.99
ลูกจ้าง/พนักงานหน่วยงานของรัฐ	44	0.63
ข้าราชการบำนาญ	40	0.57
เกษตรกร	35	0.50
พนักงาน/เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย	14	0.20
อื่นๆ (นักบวช)	1	0.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป จากตารางที่ 1 สรุปได้ดังนี้  
เพศ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.15) เป็นเพศชาย (ร้อยละ 29.62) และ  
ไม่ต้องการระบุเพศ (ร้อยละ 2.22)

อายุ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 18-35 ปี (ร้อยละ 45.47) รองลงมาคือช่วงอายุ 36-60 ปี  
(ร้อยละ 43.32) ช่วงอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 7.33) และช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี (ร้อยละ 3.89)  
ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 48.18) รองลงมาคือ  
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 19.03) ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 11.64) สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ  
7.56) ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า (ร้อยละ 7.00) และมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 6.60) ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 46.52) รองลงมาคือ อาชีพอิสระ (ร้อยละ 22.74) เจ้าของกิจการ (ร้อยละ 10.27) นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 7.41) รับราชการ (ร้อยละ 5.61) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 3.34) แม่บ้าน/พ่อบ้าน (ร้อยละ 1.20) ว่างาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 0.99) ลูกจ้าง/พนักงานหน่วยงานของรัฐ (ร้อยละ 0.63) ข้าราชการบำนาญ (ร้อยละ 0.57) เกษตรกร (ร้อยละ 0.50) พนักงาน/เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย (ร้อยละ 0.20) และอาชีพอื่นๆ (นักบวช) (ร้อยละ 0.01) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ มีรายละเอียด ดังนี้คือ

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ

(n=6,974)			
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.14</b>	<b>0.91</b>	<b>สูง</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.09	0.93	สูง
2. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.04	0.97	สูง
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง	4.21	0.84	สูง
4. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.21	0.87	สูง
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า	4.16	0.90	สูง
<b>ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.27</b>	<b>0.83</b>	<b>สูง</b>
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะทางในการให้บริการ	4.27	0.79	สูง
7. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.23	0.88	สูง
8. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.38	0.74	สูง
9. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	0.81	สูง
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ	4.16	0.92	สูง
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.20</b>	<b>0.84</b>	<b>สูง</b>
11. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.22	0.82	สูง
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.20	0.82	สูง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	(n=6,974)		
13. สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร บ้ายบอกทาง	4.08	0.92	สูง
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.23	0.82	สูง
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.26	0.79	สูง
<b>รวมความพึงพอใจของประชาชนฯ เฉลี่ย</b>	<b>4.20</b>	<b>0.86</b>	<b>สูง</b>
<b>ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 84.05</b>			

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ในตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับสูง โดยคิดเป็นร้อยละ 84.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการจากประชาชนที่เข้ารับบริการ**

ตัวอย่างความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ

- ใช้เวลาในการคัดกรองคนไข้และรอรับคิวนาน / ระยะเวลาารอคอยเวรระเบียบนาน
- ควรแยกแผนกในการคัดกรองและลงทะเบียนเพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ
- การให้บริการด้านการแพทย์มีความสะดวกรวดเร็ว แต่การจัดการเอกสารและจัดคิวยังล่าช้า
- ควรแยกการบริการของผู้ที่มีประกันจากผู้ป่วยทั่วไป
- การให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ใช้เวลานานมากแม้จำนวนผู้รับบริการน้อย
- ขั้นตอนการจ่ายเงินและรอรับยาช้ามาก
- ระบบการจัดการผู้ป่วยช้ามาก
- โรงพยาบาลไม่มีคนรับสายโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม
- ระยะเวลาการรอคอยเพื่อพบแพทย์นาน
- ขั้นตอนการเข้ารับบริการสับสน พนักงานไม่มีความเข้าใจในการให้บริการ ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการบริการให้เข้าใจได้

- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่ตรงกัน
- ขาดการประสานงานกันระหว่างแผนกทำให้เกิดความล่าช้า
- ควรมีการบอกลำดับขั้นตอนในการเข้าพบ/แจ้งคนไข้ให้ทราบว่ากำลังอยู่ในกระบวนการใด
- มีการแข่งคิวไม่จัดลำดับคิวการให้บริการก่อน-หลัง
- การประสานระหว่างโรงพยาบาลกับผู้มารับบริการที่มีนัดควรมีแบบแผน เช่น การนัดหมายการตรวจรักษาหากแพทย์ไม่ว่างเลื่อนนัดควรแจ้งคนไข้ทราบก่อนมาโรงพยาบาล เป็นต้น

ตัวอย่างความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ให้บริการตอบคำถามโดยใช้กิริยาคำพูดไม่เหมาะสม
- พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ใช้คำพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสม เช่น การชกสีหน้า การใช้ น้ำเสียงกระแทกกระทึก พูดตะคอก
- แพทย์ที่ให้บริการไม่ใส่ใจคนไข้ กิริยาไม่เหมาะสม
- เจ้าหน้าที่ควรมีการสื่อสารพูดคุยกับคนไข้ที่มารับบริการก่อนทำหัตถการเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการรักษา
- พนักงานไม่สนใจผู้มาใช้บริการ ไม่ใส่ใจบริการ ไม่ซักถามหรือให้ข้อเสนอแนะ ไม่ตอบคำถาม
- พนักงานให้บริการประชาสัมพันธ์ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่พยายามให้ความช่วยเหลือ
- การเลือกปฏิบัติกับผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม
- บุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอทำให้ใช้เวลานานในแต่ละขั้นตอนนาน
- จำนวนแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาน้อยเกินไปทำให้บริการล่าช้า
- บุคลากรบริการสิทธิประกันสังคมไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับสิทธิอื่น
- ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านหน้าให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
- แพทย์ที่ให้การรักษาไม่มีความชำนาญเพียงพอ
- พนักงานรักษาความสะอาดควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องมือทำความสะอาด รวมถึงตัวพนักงานต้องรักษาสุขอนามัยระหว่างทำความสะอาดด้วย เป็นต้น

ตัวอย่างความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือและบุคลากรให้เพียงพอต่อการบริการ
- ความสะอาดของเก้าอี้รอรับบริการ บันไดเลื่อน ห้องน้ำ วิลแชร์
- จำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอเล็กน้อยเกินไปสำหรับผู้มารับบริการ / ความสมเหตุสมผลในการเก็บค่าบริการจอดรถ
- เพิ่มจำนวนเก้าอี้พักคอย
- สถานที่ให้บริการมีความแออัด พื้นที่บริการน้อยจำนวนคนเยอะ
- เพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ

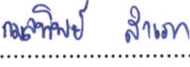
## สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนผู้เข้ารับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม จำนวน 6,974 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับสูง โดยคิดเป็นร้อยละ 84.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.27) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชนอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ ประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.04) และเมื่อพิจารณาร่วมกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการจากประชาชนที่เข้ารับบริการ พบว่า ประชาชนให้ความคิดเห็นในการปรับปรุงขั้นตอนในการคัดกรองผู้มารับบริการ/เวชระเบียนให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพิ่มการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกเพื่อความรวดเร็วในการบริการ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนในการรับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบ/ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาารอคอย รวมถึงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการสุขภาพจากสถานพยาบาล

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงานผล  
(นางสาวมลทิพย์ สำเภา)

(ลงชื่อ)..........ผู้ตรวจรายงาน  
(นางพรพิศ กาลนาน)

(ลงชื่อ)..........ผู้รับรองรายงาน  
(นางนลินา ตันตินิรัมย์)

ผู้อำนวยการกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ