

**รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการผู้ป่วยใน (IPD) โรงพยาบาลขอนแก่น**
ข้อมูลประจำปี 2569 (ตุลาคม 2568 – กันยายน 2569)

1. สรุปภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการผู้ป่วยใน (IPD) โรงพยาบาลขอนแก่น จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวม 6,356 ชุด และมีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะโดยละเอียดอีก 4,023 รายการ พบว่าภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมากอย่างต่อเนื่อง โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายประเด็น (15 ด้าน) เท่ากับ 4.67 จาก 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.38 และเมื่อพิจารณาจากคะแนนภาพรวมรายบุคคล พบว่าร้อยละผู้ที่พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด (4-5 คะแนน) สูงถึงร้อยละ 98.3 ขณะที่ผู้ไม่พึงพอใจ (1 คะแนน) เพียงร้อยละ 0.47 เท่านั้น นอกจากนี้ผู้รับบริการร้อยละ 99.5 ระบุว่าจะกลับมาใช้บริการซ้ำและจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ สะท้อนความเชื่อมั่นและความภักดีต่อโรงพยาบาลในระดับสูง

จุดแข็งที่โดดเด่นที่สุด คือ ความรู้ความสามารถของแพทย์และพยาบาล และพฤติกรรมบริการที่เป็นมิตร ในขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ ช่องทางรับฟังความคิดเห็น พฤติกรรมบริการของบุคลากรสนับสนุนที่จอดรถ ห้องน้ำ/สุขอนามัย และสภาพห้องพักที่เก่าและต้องการปรับปรุง ซึ่งเป็นประเด็นเชิงกายภาพและระบบที่สามารถวางแผนพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อมูลและแหล่งที่มา

- แบบประเมินความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน (IPD) ปี 2569 — ข้อมูลลักษณะทั่วไป ระดับความพึงพอใจ 15 ประเด็น ความประทับใจ และแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ (6,356 ชุด)
- รายงานความคิดเห็นรายบุคคล (Feedback Report) — คะแนนภาพรวม ความประทับใจ ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะ แยกตามห้อง/แผนก (4,023 รายการ)
- รายงานสรุปรายเดือน (Summary Report) — แนวโน้มจำนวนผู้ตอบและระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ มกราคม-กันยายน 2569

3. ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	2,731	42.97
	ญาติผู้ป่วย	3,625	57.03
สิทธิการรักษา	บัตรทอง	4,311	67.83

ลักษณะ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
	ประกันสังคม	881	13.86
	เบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง	641	10.08
	ชำระเงินเอง	231	3.63
	สิทธิอื่น ๆ	202	3.18
	เบิกจากต้นสังกัด	90	1.42

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามในฐานะญาติผู้ป่วย (ร้อยละ 57.03) มากกว่าผู้ป่วยเอง (ร้อยละ 42.97) และใช้สิทธิบัตรทองเป็นหลัก (ร้อยละ 67.83) รองลงมาคือประกันสังคมและเบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง

4. ระดับความพึงพอใจรายประเด็น (15 ด้าน)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	4.63	92.57
2. ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรค	4.77	95.43
3. ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	4.73	94.55
4. พฤติกรรมบริการและการสื่อสารของแพทย์	4.72	94.34
5. พฤติกรรมบริการและการสื่อสารของพยาบาล	4.70	93.97
6. พฤติกรรมบริการและการสื่อสารของบุคลากรอื่น ๆ	4.60	91.90
7. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาของแพทย์	4.64	92.86
8. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตัดสินใจและวางแผนการดูแลตนเองของพยาบาล	4.64	92.74
9. การมีโอกาสดูคุย ชักถาม หรือระบายความกังวลกับพยาบาล	4.65	92.91
10. ความรวดเร็วของพยาบาลในการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	4.65	93.01
11. คำแนะนำการปฏิบัติตัวและดูแลตนเองขณะอยู่โรงพยาบาล	4.67	93.38
12. คำแนะนำการปฏิบัติตัวและดูแลตนเองหลังออกจากโรงพยาบาล	4.67	93.37
13. การรักษาพยาบาลด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	93.84
14. การปกปิดและรักษาความลับข้อมูลส่วนตัว/ประวัติการรักษา	4.67	93.39
15. การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.62	92.39

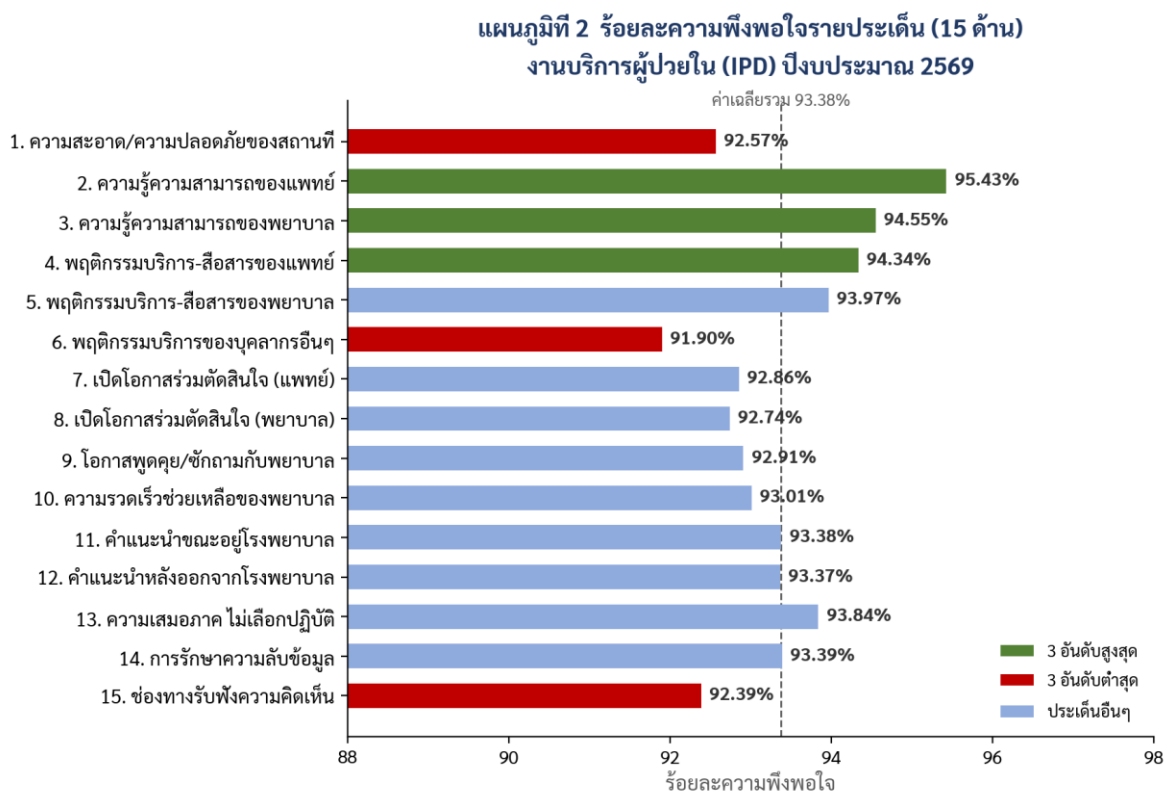
หมายเหตุ: แถบสีเขียวคือ 3 ประเด็นที่มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด แถบสีแดงคือ 3 ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนา

จุดแข็ง (Top 3)

- ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรค — ร้อยละ 95.43 (สูงสุด)
- ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล — ร้อยละ 94.55
- พฤติกรรมบริการและการสื่อสารของแพทย์ — ร้อยละ 94.34

ประเด็นที่ควรพัฒนา (Bottom 3)

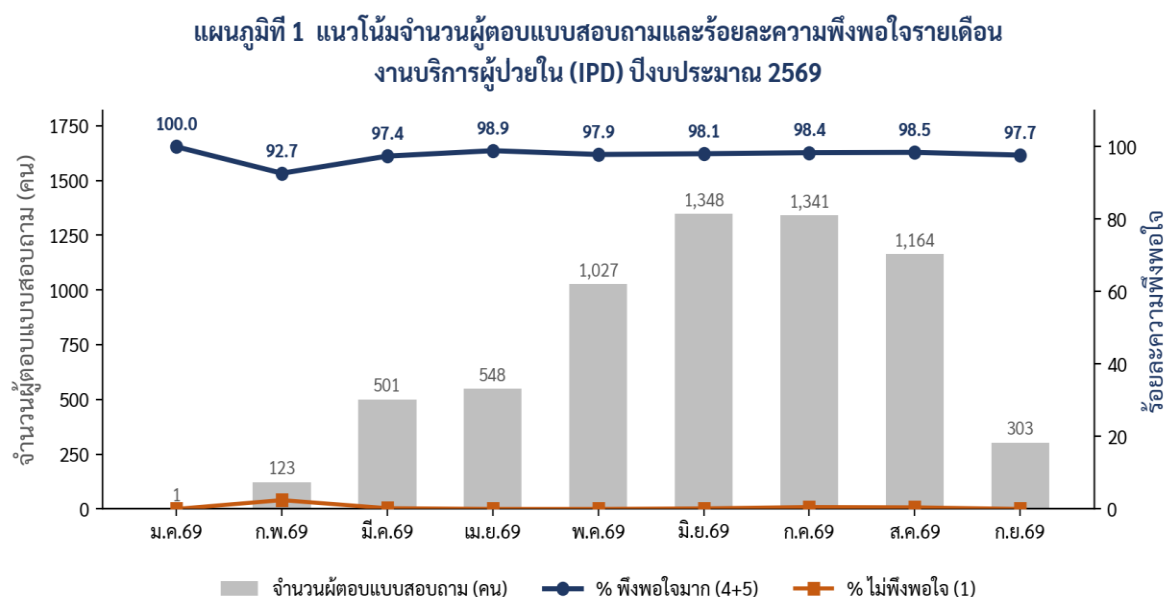
- การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ — ร้อยละ 92.39 (ต่ำสุด)
- พฤติกรรมบริการและการสื่อสารของบุคลากรอื่น ๆ — ร้อยละ 91.90
- ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ — ร้อยละ 92.57



5. แนวโน้มความพึงพอใจรายเดือน

เดือน	จำนวนตอบ	% พึงพอใจมาก (4+5)	% ไม่พึงพอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย
ม.ค. 2569	1	100.00%	0.00%	5.00
ก.พ. 2569	123	92.68%	2.44%	4.58
มี.ค. 2569	501	97.41%	0.20%	4.74
เม.ย. 2569	548	98.91%	0.00%	4.75
พ.ค. 2569	1,027	97.86%	0.00%	4.74
มิ.ย. 2569	1,348	98.07%	0.15%	4.75
ก.ค. 2569	1,341	98.36%	0.52%	4.74
ส.ค. 2569	1,164	98.45%	0.43%	4.76
ก.ย. 2569	303	97.69%	0.00%	4.75

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจากต้นปีจนถึงสูงสุดในเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2569 (1,348 และ 1,341 ชุด) สอดคล้องกับปริมาณผู้ป่วยในที่เพิ่มขึ้น ระดับความพึงพอใจ (4+5) คงที่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 97 ตั้งแต่เดือนมีนาคมเป็นต้นไป มีเพียงเดือนกุมภาพันธ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ (ร้อยละ 91.54) ซึ่งเป็นช่วงเริ่มเก็บข้อมูล และมีฐานตัวอย่างยังน้อย (123 ชุด) สัดส่วนผู้ไม่พึงพอใจ (คะแนน 1) อยู่ในระดับต่ำมาตลอดทั้งปี โดยสูงสุดในเดือนกรกฎาคมที่ร้อยละ 0.52



6. ความภักดีของผู้รับบริการ

ประเด็น	คำตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลนี้อีก	ใช่	6,060	99.52
	ไม่ใช่	29	0.48
จะแนะนำให้ญาติ/คนรู้จักมาใช้บริการ	ใช่	6,141	99.50
	ไม่ใช่	31	0.50

ผู้รับบริการเกือบทั้งหมดตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำต่อผู้อื่น (ร้อยละ 99.5 ทั้งสองประเด็น)

ซึ่งเป็นดัชนีความภักดี (Loyalty) ที่สูงมากและสอดคล้องกับผลความพึงพอใจโดยรวม

7. จุดแข็งและสิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจ (จากความคิดเห็นปลายเปิด)

จากข้อความความประทับใจ 4,023 รายการ พบข้อความเชิงบวกจริง 3,817 รายการ (ร้อยละ 94.9)

โดยประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด ได้แก่

จุดแข็ง/ความประทับใจ	จำนวนที่ กล่าวถึง	ตัวอย่างความคิดเห็น
ความเอาใจใส่และมนุษยสัมพันธ์ของ พยาบาล	1,293	พยาบาลน่ารัก บริการดี ดูแลใส่ใจ ให้คำแนะนำดี
ความรู้ความสามารถ/ความใส่ใจของ แพทย์	870	หมอเก่ง รักษารวดเร็ว ใส่ใจอาการผู้ป่วยอย่าง ต่อเนื่อง
ความใส่ใจ/การดูแลอย่างใกล้ชิดของ ทีม	585	ดูแลใกล้ชิด ใส่ใจผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี
ความรวดเร็วในการให้บริการ	352	ตอบสนองปัญหาได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
การพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง	512	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
ความสะอาดของสถานที่	214	หอผู้ป่วยสะอาด เป็นระเบียบ

8. หน่วยงานที่ได้รับการชื่นชมจากผู้รับบริการ 10 อันดับแรก

จากข้อความความประทับใจที่มีเนื้อหาจริง 3,814 รายการ เมื่อจำแนกตามหอผู้ป่วย/หน่วยงานที่
ให้บริการ พบหน่วยงานที่ได้รับการกล่าวถึงในเชิงชื่นชมมากที่สุด 10 อันดับแรก ดังนี้

อันดับ	หน่วยงาน/หอผู้ป่วย	จำนวนครั้งที่ได้รับการชื่นชม
1	อ.รังสี ชั้น 4 (รังสีรักษาและเคมีบำบัด หลุ้ง)	245
2	อ.6 ชั้น 1 (ศัลยกรรมกระดูกและข้อชาย 1)	167
3	อ.8 ชั้น 5 (พิเศษ 114 เตียง ชั้น 5)	148
4	อ.รังสี ชั้น 5 (พิเศษรังสีรักษาและเคมีบำบัด)	147
5	อ.8 ชั้น 4 (พิเศษ 114 เตียง ชั้น 4)	144
6	อ.5 ชั้น 2 (ศัลยกรรมชาย 1)	139
7	อ.8 ชั้น 1 (เด็กโต)	132
8	อ.8 ชั้น 3 (เด็กเล็ก)	122
9	อ.สิรินธร ชั้น 3 (พิเศษสิรินธร)	120
10	อ.6 ชั้น 2 (ศัลยกรรมกระดูกและข้อชาย 2)	115

หน่วยงานที่ติดอันดับส่วนใหญ่เป็นหอผู้ป่วยที่มีปริมาณผู้รับบริการสูง สอดคล้องกับจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ ซึ่งสะท้อนว่าหน่วยงานเหล่านี้สามารถรักษาคุณภาพบริการในระดับที่สร้างความประทับใจได้อย่างสม่ำเสมอแม้มีภาระงานมาก ควรพิจารณาถอดบทเรียนแนวปฏิบัติที่ดีจากหน่วยงานเหล่านี้เพื่อขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น

9. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (จากความคิดเห็นปลายเปิด)

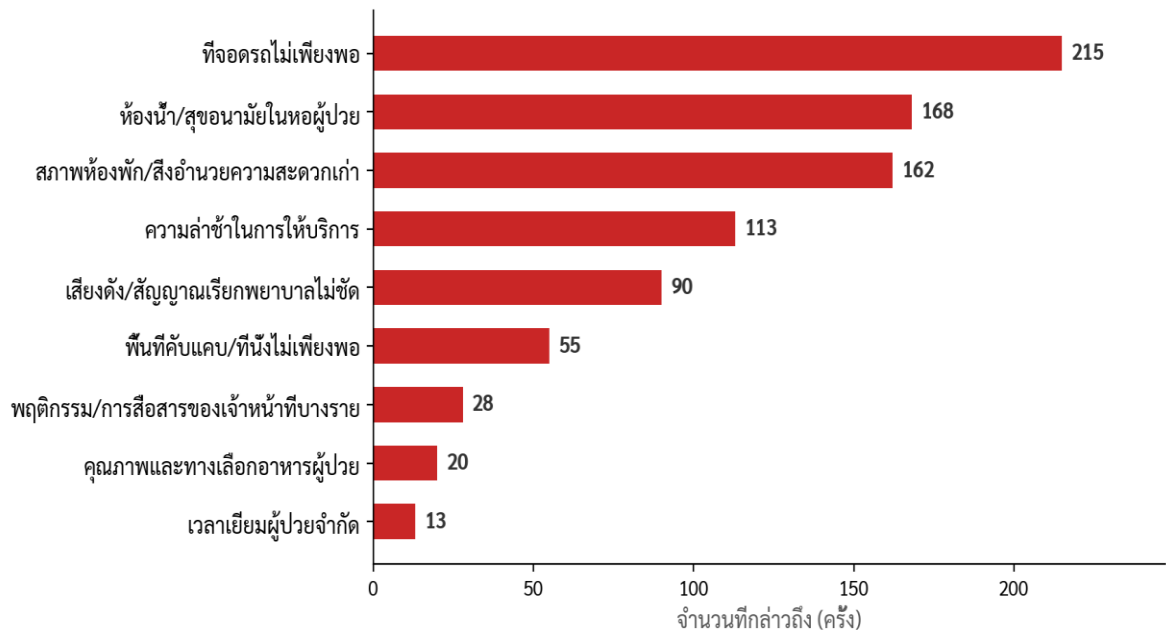
เมื่อวิเคราะห์เนื้อหาจากช่อง “ปัญหาที่พบ” และ “ข้อเสนอแนะ” ของผู้รับบริการทั้ง 4,023 รายการ (ไม่นับข้อความที่ระบุ “ไม่มี/ไม่พบ”) สามารถจัดกลุ่มประเด็นหลักที่ควรนำไปพัฒนาได้ดังนี้ (เรียงตามความถี่ที่กล่าวถึง) พร้อมระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบเบื้องต้นสำหรับแต่ละประเด็น

ประเด็นปัญหา	จำนวนที่กล่าวถึง	รายละเอียด/ตัวอย่างจากผู้รับบริการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	215	ญาติผู้รอเยี่ยม/ผู้มารับบริการหาที่จอดรถยาก โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน	งานอาคารสถานที่ / ฝ่ายบริหารทั่วไป
ห้องน้ำ/สุขอนามัยในหอผู้ป่วย	168	ห้องน้ำเก่า ไม่มีทึชชู ไม่แยกห้องน้ำผู้ป่วยติดเชื้อมีญาติ	งานอาคารสถานที่ / งานแม่บ้าน / ฝ่ายบริหารทั่วไป

ประเด็นปัญหา	จำนวนที่กล่าวถึง	รายละเอียด/ตัวอย่างจากผู้รับบริการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
สภาพห้องพัก/สิ่งอำนวยความสะดวก	162	ห้องพัก ผ้าปูที่นอน เครื่องปรับอากาศเก่า ชำรุด ต้องการปรับปรุง/รีโนเวท	งานซ่อมบำรุง / วิศวกรรม บริการ / ฝ่ายบริหารทั่วไป
ความล่าช้าในการให้บริการ	113	รถคิวานาน แพทย์มาราวด์ช้า รอ รถเข็น/เปลเคลื่อนย้ายผู้ป่วย นาน	หอผู้ป่วยเจ้าของพื้นที่ / ฝ่ายการพยาบาล
เสียงดัง/สัญญาณเรียก พยาบาลไม่ชัด	90	เสียงแอร์ดัง กริ่งเรียกพยาบาล ในห้องได้ยินไม่ชัดเจน	งานซ่อมบำรุง / วิศวกรรม บริการ ร่วมกับหอผู้ป่วย
พื้นที่คับแคบ/ที่นั่งไม่ เพียงพอ	55	จุดรอญาติแคบ ที่นั่งไม่พอ ห้องน้ำในห้องพักรักษาเกินไป	งานอาคารสถานที่ / สถาปนิกและวางแผน
พฤติกรรม/การสื่อสารของ เจ้าหน้าที่บางราย	28	มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำเสียง อารมณ์ของเจ้าหน้าที่บางจุด บริการ	ฝ่ายการพยาบาล / งาน พัฒนาทรัพยากรบุคคล (อบรม Service Mind)
คุณภาพและทางเลือกอาหาร ผู้ป่วย	20	ข้อเสนอแนะเรื่องรายการอาหาร เช่น อาหารเจ	งานโภชนาการ
เวลาเยี่ยมผู้ป่วยจำกัด	13	ต้องการขยายช่วงเวลาเข้าเยี่ยม/ รับทราบอาการบ่อยขึ้น	ฝ่ายการพยาบาล (นโยบายหอผู้ป่วย)

หมายเหตุ: หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นข้อเสนอเบื้องต้นตามลักษณะของปัญหา ควรมีการยืนยันกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการจริง

แผนภูมิที่ 3 ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอแนะที่พบบ่อยที่สุด
จากความคิดเห็นปลายเปิด งานบริการผู้ป่วยใน (IPD) ปีงบประมาณ 2569



นางสาวสุกัลญา ประวัติชัย สรุปรายงาน
นางสาวลักษณ กิณเรศ ตรวจสอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น		
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน วัน/เดือน/ปี : ๗ กันยายน ๒๕๖๙ หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๑๒ เดือน Link ภายนอก : หมายเหตุ :		
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล เสาวลักษณ์กัณเรศ (นางเสาวลักษณ์กัณเรศ) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ ๗ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง เสาวลักษณ์กัณเรศ (นางเสาวลักษณ์กัณเรศ) หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการ และมาตรฐาน วันที่ ๗ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง ธนิดา เถาว์ชาลี (นางธนิดา เถาว์ชาลี) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ โรงพยาบาลขอนแก่น วันที่ ๗ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นฤธินทร ปิงวัง (นายณฤธินทร ปิงวัง) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๗ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙		