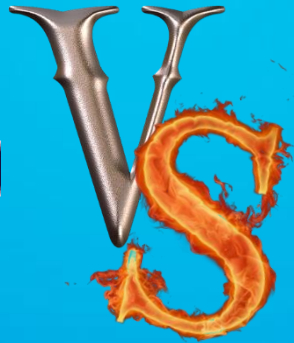


ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ป่วยนอก  
ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2563



# ข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จาก 400 คน (100.00%)



## เพศ

- ชาย 125 คน (31.25%)
- หญิง 258 คน (64.50%)
- ไม่ตอบ 17 คน (4.25%)



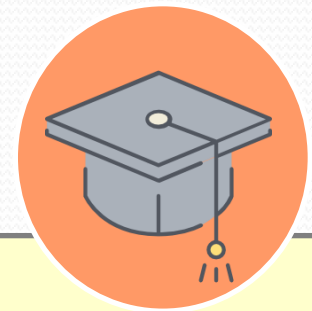
## อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 5.00%
- 20 ถึง 39 ปี 34.50%
- 40 ถึง 59 ปี 30.75%
- 60 ปีขึ้นไป 27.75%
- ไม่ตอบ 2.00%



## สิทธิการรักษา

- บัตรทอง 30 บาท 37.50%
- บัตรทอง  
ไม่เสียค่าธรรมเนียม 15.25%
- ข้าราชการ 18.50%
- ประกันสังคม 16.75%
- อื่นๆ 9.75%
- ไม่ตอบ 2.25%



## การศึกษา

- ไม่ได้ศึกษา 2.25%
- ประถมศึกษา 30.50%
- มัธยมตอนต้น 14.75%
- มัธยมตอนปลาย/ปวช. 23.75%
- อนุปริญญา/ปวส. 7.00%
- ปริญญาตรี/เทียบเท่า 16.50%
- สูงกว่าปริญญาตรี 3.50%
- ไม่ตอบ 1.25%

# ข้อมูลทั่วไป



## อาชีพ

- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 13.50%
- รับจ้าง 28.75%
- ค้าขาย 12.75%
- เกษตรกรรม 9.50%
- แม่บ้าน 5.25%
- ไม่ได้ทำงาน 18.00%
- อื่นๆ 11.75%
- ไม่ตอบ 0.50%



## ระยะทางจากบ้านถึงสถานบริการ

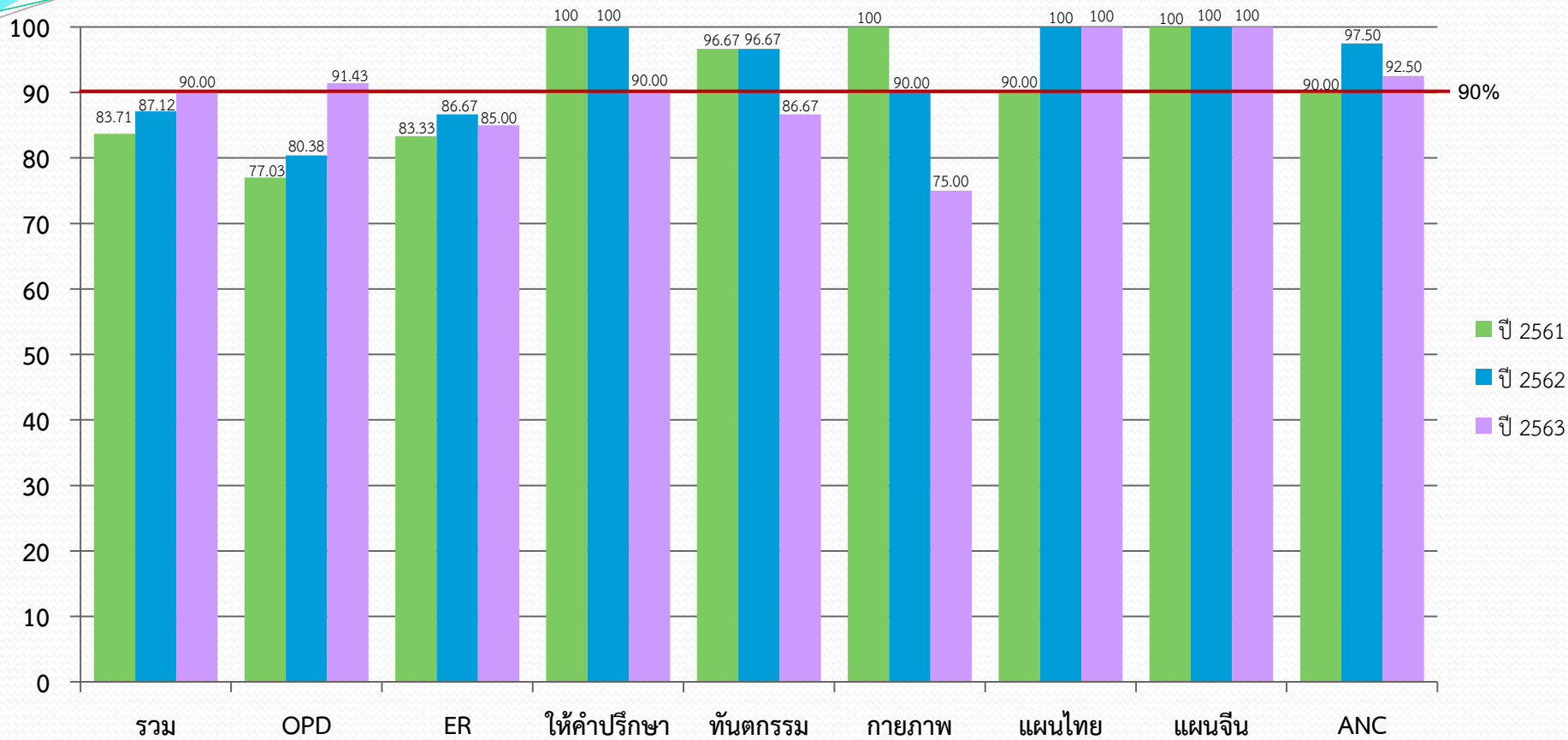
- ต่ำกว่า 10 กิโลเมตร 44.00%
- 10-19 กิโลเมตร 24.00%
- 20-29 กิโลเมตร 7.00%
- 30 กิโลเมตรขึ้นไป 12.00%
- ไม่ตอบ 13.00%



## วิธีเดินทางมาสถานบริการ

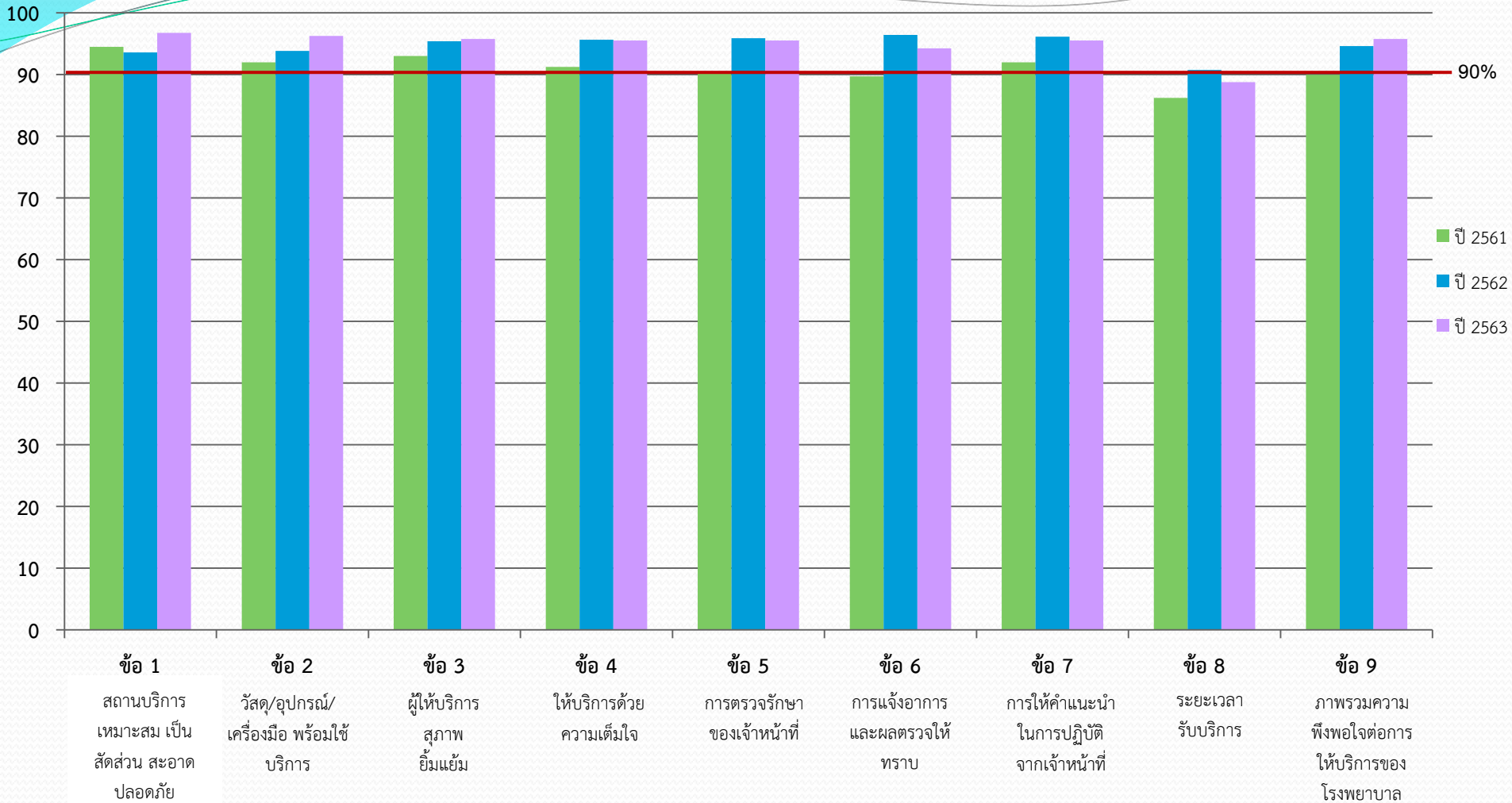
- รถประจำทาง/รถจ้าง 3.00%
- รถส่วนตัว 93.75%
- เดินมา 0.25%
- ไม่ตอบ 3.00%

# ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยนอก ปี 2561-2563



2561	83.71	77.03	83.33	100.00	96.67	100.00	90.00	100.00	90.00
2562	87.12	80.38	86.67	100.00	96.67	90.00	100.00	100.00	97.50
2563	90.00	91.43	85.00	90.00	86.67	75.00	100.00	100.00	92.50

# ร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยนอก



61	94.49	91.98	92.98	91.23	90.23	89.72	91.98	86.22	89.97
62	93.57	93.83	95.37	95.63	95.89	96.40	96.14	90.75	94.60
63	96.75	96.25	95.75	95.50	95.50	94.25	95.50	88.75	95.75

## ร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอก

ผู้ป่วยนอกตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ตอบในส่วนคำชื่นชมและข้อเสนอแนะ จำนวน 59 ชุด 155 ข้อคิดเห็น

	คำชื่นชม	จำนวน	ร้อยละ
1. อาคารสถานที่			
- อาคารสถานที่ดี สะดวก สะอาด สวยงาม		31	20.00
2. พฤติกรรมบริการ			
- เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการบริการที่ดี (พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดี)		38	24.52
- การอำนวยความสะดวกดี รวดเร็ว พร้อมให้บริการ		33	21.29
3. อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์			
- อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์พร้อมใช้ ครบถ้วน ได้มาตรฐาน		29	18.71

# ร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอก

ผู้ป่วยนอกตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ตอบในส่วนคำชื่นชมและข้อเสนอแนะ จำนวน 59 ชุด 155 ข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. อาคารสถานที่		
- อาคารสถานที่คับแคบ ไม่เพียงพอ ไม่สวยงาม	3	1.93
- ห้องน้ำไม่สะอาด	1	0.64
2. การจัดระบบให้บริการ		
- เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า รอนาน	9	5.82
3. พฤติกรรมบริการ		
- เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการบริการที่ไม่ดี (พูดจาไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม ไม่ใส่ใจผู้รับบริการ)	3	1.93
- ต้องการพูดคุยรายละเอียดการตรวจรักษาจากแพทย์	1	0.64
4. อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์		
- อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ไม่พร้อมใช้ ไม่เพียงพอ	3	1.93
5. อัตราค่าล้าง		
- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	4	2.59