

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก
เดือนกันยายน 2565 จำนวน 183 คน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรและสังคม		
ลักษณะทางประชากรและสังคม	จำนวน	ร้อยละ
เขตที่อยู่อาศัย(N=179)		
จังหวัดอื่น	2	1.1
จังหวัดนครราชสีมา	177	98.9
อำเภอเมือง	150	84.7
อำเภออื่นๆ	27	15.3
เพศ (N=181)		
ชาย	69	38.1
หญิง	112	61.9
อายุ (N=183)		
≥ 20 ปี	3	1.6
21-30 ปี	6	3.3
31-40 ปี	7	3.8
41-50 ปี	8	4.4
51-60 ปี	133	72.7
มากกว่า 60 ปี	26	14.2
การศึกษาสูงสุด (N=183)		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	21	11.5
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	71	38.8
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	91	49.7
การจ่ายค่ารักษาหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล (N=180)		
ชำระเงินเอง	19	10.6
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	119	66.1
ประกันสังคม	34	18.9
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	7	3.9
อื่นๆ	1	0.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการมาโรงพยาบาล(ตอบได้มากกว่า1คำตอบ) (N=180)

เหตุผลการเลือกมาโรงพยาบาล	จำนวน (n=180)	Percent of case
เดินทางสะดวก	122	67
อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง	0	0
มีเครื่องมือทันสมัย	44	24.2
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	69	37.9
ค่ารักษาไม่แพง	29	15.9
บริการรวดเร็วทันใจ	111	61
สถานที่สะดวกสบาย	91	50
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า ร.พ.นี้	29	15.9
ส่งต่อมา	1	0.5

ข้อมูลการมาโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
การได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาพยาบาล	(N=180)	

ไม่ได้รับ	1	0.6
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	4	2.2
ได้รับ และเข้าใจดี	175	97.2

การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา(กรณีรับยา) (N=179)

ไม่ได้รับคำแนะนำ	1	0.6
ได้รับคำแนะนำแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	3	1.7
ได้รับคำแนะนำ และเข้าใจดี	157	87.7
ไม่ได้รับยา	18	10.1

ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่น ๆ(กรณีที่ได้ตรวจ) (N=181)

นาน	9	5
ปานกลาง	60	33.1
รวดเร็ว	68	37.6
ไม่ได้ตรวจ	44	24.3

ระยะเวลารอเอ็กซเรย์(กรณีที่ได้เอ็กซเรย์)(N=180)

นาน	0	0
ปานกลาง	26	14.4
รวดเร็ว	88	48.9
ไม่ได้เอ็กซเรย์	66	36.7

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก(N=181)

ความรู้สึก ต่อการบริการ	จำนวน (ร้อยละ)					% รวม	คะแนน เฉลี่ย \bar{X}	แปร ความ หมาย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
กิริยาของแพทย์	134	40	5	1	1	96.1	4.81	มากที่สุด
แพทย์สนใจฟังอาการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	135	40	6	0	0	96.7	4.84	มากที่สุด
การตรวจร่างกายของแพทย์	134	40	7	0	0	96.1	4.81	มากที่สุด
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล	115	54	11	0	1	93.4	4.67	มากที่สุด
การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	127	48	5	0	1	96.7	4.84	มากที่สุด
การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมี น้ำใจ	130	49	2	0	0	98.9	4.95	มากที่สุด
การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อ ต้องการความช่วยเหลือ	120	56	5	0	0	97.2	4.86	มากที่สุด
การมีโอกาสดูคุณแสดงความรู้สึกหรือความ กังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยกับพยาบาล	113	54	14	0	0	92.3	4.62	มากที่สุด
การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	130	46	5	0	0	97.2	4.86	มากที่สุด
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	144	34	3	0	0	98.3	4.92	มากที่สุด
การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	127	45	9	0	0	95	4.75	มากที่สุด
ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ	123	50	8	0	0	95.6	4.78	มากที่สุด
ความสะอาดของห้องส้วม	103	43	31	1	3	80.7	4.04	มากที่สุด
คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	132	46	3	0	0	98.3	4.92	มากที่สุด
สรุปคะแนนภาพรวมทั้งหมด						95.2	4.76	มากที่สุด

****ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก เท่ากับ 95.2 ร้อยละระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.76)****

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

ความคิดเห็นต่อบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ (N=182)		
แนะนำ	179	98.4
ไม่แนะนำ	0	0
ไม่แน่ใจ	3	1.6
ไม่มีความเห็น	0	0
ถ้าป่วยจนต้องมารักษาที่โรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาโรงพยาบาลนี้(N=182)		
มา	160	87.9
ไม่มา	1	0.5
ไม่แน่ใจ	21	11.6
ระยะเวลาที่มารับการตรวจ ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับยา(N=157)		
ต่ำกว่า 30 นาที	4	2.5
31 นาที- 1 ชั่วโมง	27	17.2
>1 - 2 ชั่วโมง	118	75.2
>2 - 3 ชั่วโมง	8	5.1
มากกว่า 3 ชั่วโมง	0	0

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (N=157)

ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง

โรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการ	จำนวน	Percent of case
บริการดีอยู่แล้ว	114	72.6
ควรปรับปรุงห้องน้ำ(ชำระ, อยู่ไกล, ไม่สะอาด)	16	10.2
ควรจัดให้มีร้านอาหาร สถานที่รับประทานอาหารของผู้ป่วยและญาติ	15	9.6
พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่(ได้แก่การเงิน, ทันตแพทย์นอกเวลา เจ้าหน้าที่คัดกรองด้านหน้า)	4	2.5
ควรมีป้ายบอกลำดับการรับบริการ/การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ(พยาบาลเจาะเลือด, การจัดคิวเอ็กซเรย์)	2	1.3
ควรเพิ่มแพทย์เฉพาะทาง	2	1.3
ควรมีที่จอดรถเพียงพอ	1	0.6
เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	3	1.9

