

**ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (OPD) ต่อบริการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
ครั้งที่ 2/2561 (กรกฎาคม - กันยายน 2561)**

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก (ภาพรวมโรงพยาบาล).....	1
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (เบิกได้)	6
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (ชำระเงินเอง)	8
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (ประกันสังคม).....	10
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (บัตรทอง).....	12
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (ต่างชาติชำระเงิน)	14
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (อื่นๆ)	16
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกตรวจโรคทั่วไป).....	18
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม).....	20
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกศัลยกรรม)	22
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิกอื่นๆ	24
(เบาหวาน, พกัฒสเข้า, หัวใจ, โรคเรื้อรัง, วัณโรค, หอบ, ไต, ไทรอยด์, อายุรกรรม).....	24
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกกระดูกและข้อ).....	26
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะ)	28
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกศัลยกรรมประสาท)	30
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกหู คอ จมูก).....	32
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกทันตกรรม).....	34
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกตา).....	36
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน).....	38
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกจิตเวช พ้าใส่).....	40
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกกายภาพบำบัด).....	42
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามห้องฉีดยา -ทำแผล	44
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิกสุขภาพเด็กดี	46

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ภาพรวมโรงพยาบาล	76.40
จำแนกสิทธิการรักษา	
▪ เบิกได้	77.33
▪ ชำระเงินเอง	79.09
▪ ประกันสังคม	80.00
▪ บัตรทอง(บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า)	74.44
▪ ต่างชาติชำระเงิน	80.00
▪ อื่นๆ	70.00
จำแนกคลินิกต่างๆ	
▪ คลินิกอายุรกรรม (โรคเรื้อรัง)	77.24
▪ คลินิกศัลยกรรม	79.29
▪ คลินิกตรวจโรคทั่วไป	76.00
▪ คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะ	74.00
▪ อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	76.27
▪ คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส	71.33
▪ คลินิกกระดูกและข้อ	72.41
▪ คลินิกศัลยกรรมประสาท	76.67
▪ คลินิกกุมารเวชกรรม (สุขภาพเด็กดี)	83.33
▪ คลินิกกายภาพบำบัด	83.33
▪ คลินิกทันตกรรม	75.17
▪ สูติ-นรีเวชกรรม	68.67
▪ ฉีดยาและทำแผล	81.60
▪ คลินิกหู คอ จมูก	80.00
▪ คลินิกตา	80.00

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (OPD) ต่อบริการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
ครั้งที่ 2/2561 (กรกฎาคม – กันยายน 2561)

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก (ภาพรวมโรงพยาบาล)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (n=441)

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	- ชาย	142	32.2
	- หญิง	299	67.8
2	อายุ		
	- Mean		37.26
	- Minimum		2
	- Maximum		90
3	สถานภาพการสมรส		
	- โสด	121	27.4
	- สมรส	283	64.2
	- หม้าย/หย่า/แยก	37	8.4
4	อาชีพ		
	- เกษตร	54	12.6
	- ค้าขาย	77	17.9
	- รับจ้าง	92	21.4
	- แม่บ้าน	92	21.4
	- รับราชการ/รับวิสาหกิจ	39	9.1
	- อื่นๆ	76	17.7
5	วุฒิการศึกษา		
	- ประถมศึกษา	151	35.10
	- มัธยมศึกษา	172	40.00
	- ปริญญาตรี	85	19.80
	- สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.10
6	สิทธิการรักษา		
	- เบิกได้	75	17.20
	- ชำระเงินเอง	88	20.20
	- ประกันสังคม	42	9.70
	- บัตรทอง (บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า)	217	49.90
	- แร่งงานต่างด้าว	-	-
	- ต่างชาติชำระเงิน	10	.70
	- อื่นๆ	72	2.30
7	ท่านเคยใช้บริการที่ที่หน่วยบริการอื่นหรือไม่		
	- เคย	302	71.9
	- ไม่เคย	118	28.1
8	ท่านมาใช้บริการที่หน่วยบริการแห่งนี้		

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
	- เป็นครั้งแรก	113	26.30
	- มาใช้บริการหลายครั้งแล้ว	316	73.70
9	ระยะทางจากบ้านของท่านมาถึงหน่วยบริการแห่งนี้		
	- Mean		23.38
	- Minimum		.00
	- Maximum		2000.00
10	หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ		
	- คลินิกตรวจโรคทั่วไป	30	6.8
	- สูติ-นรีเวชกรรม	30	6.8
	- คลินิกศัลยกรรม	29	6.6
	- คลินิกศัลยกรรมประสาท	30	6.8
	- คลินิกกุมารเวชกรรม (สุขภาพเด็กดี)	30	6.8
	- คลินิกหู คอ จมูก	29	6.6
	- คลินิกทันตกรรม	29	6.6
	- คลินิกตา	27	6.1
	- คลินิกกระดูกและข้อ	29	6.6
	- อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	34	7.7
	- คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส	30	6.8
	- คลินิกกายภาพบำบัด	30	6.8
	- คลินิกอายุรกรรม (โรคเรื้อรัง)	29	6.6
	- ฉีดยาและทำแผล	25	5.7
	- คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะ	30	6.8

ส่วนที่ 2 การประเมินกิจกรรมการดำเนินการ (n=411)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ภาพรวม
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	75.80
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	75.40
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	73.40
4	มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	73.00
	เฉลี่ยรายด้าน	74.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	74.80
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	73.80
	เฉลี่ยรายด้าน	74.30
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	74.00
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	75.00
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	74.20
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	73.20
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	74.60
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	76.40
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	73.40
	เฉลี่ยรายด้าน	74.40
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	74.00
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	74.80
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	73.80
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	75.60
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	75.80
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	74.60
	เฉลี่ยรายด้าน	74.77
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	76.20
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	75.20
	เฉลี่ยรายด้าน	75.70
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	74.60
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	75.20
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	74.40
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	73.00
	เฉลี่ยรายด้าน	74.80

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ภาพรวม
		ร้อยละ
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	75.40
22	การแต่งกายของพยาบาล	78.40
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	76.20
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	76.60
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	74.80
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	76.60
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	73.60
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	75.20
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	75.20
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	74.80
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	73.60
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	74.80
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	74.80
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	75.40
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	74.80
เฉลี่ยรายด้าน		75.35
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	77.00
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	76.00
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	75.40
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	76.40
40	กิริยามารยาทของแพทย์	77.20
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	76.80
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	76.40
เฉลี่ยรายด้าน		76.46
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		74.99

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อโรงพยาบาล

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	ทำไมเลือกรับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
	- เดินทางสะดวก	307	69.6
	- มีเครื่องมือที่ทันสมัย	100	22.7
	- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	91	20.6
	- ค่ารักษาไม่แพง	62	14.1
	- บริการรวดเร็วทันใจ	66	15.0
	- สถานที่สะดวกสบาย	73	16.6
	- มีสิทธิการรักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้	71	16.1
	- เคยเป็นผู้ป่วยเก่าในโรงพยาบาลนี้	82	18.6
2	ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำมาโรงพยาบาลนี้		
	- แนะนำ	383	96.0
	- ไม่แน่ใจ	5	1.3
	- ไม่แนะนำ	11	2.8
3	ถ้าท่านป่วยอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่		
	- มั่นใจจะกลับมาอีก	366	92.2
	- ไม่แน่ใจ	7	1.8
	- ไม่กลับมาใช้บริการอีก	24	6.00
4	ท่านรับบริการครั้งล่าสุด		
	- 1 เดือนที่แล้ว	260	65
	- 3 เดือนที่แล้ว	82	20.5
	- 6 เดือนที่แล้ว	27	6.8
	- 1 ปีที่แล้ว	13	3.3
	- มากกว่า 1 ปี	18	4.5

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (เบิกได้)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	เบิกได้ (n=75)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	74.40
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	73.87
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	71.20
4	มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	72.00
	เฉลี่ยรายด้าน	72.87
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	73.24
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	74.86
	เฉลี่ยรายด้าน	74.05
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	73.87
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	75.47
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	74.32
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	73.70
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	75.47
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	78.40
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	74.32
	เฉลี่ยรายด้าน	75.08
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	76.53
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	77.07
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	74.86
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	76.27
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	76.80
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	74.93
	เฉลี่ยรายด้าน	76.08
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	76.80
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	74.86
	เฉลี่ยรายด้าน	75.83
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดี ในการให้บริการ	76.00

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	เบิกได้ (n=75)
		ร้อยละ
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	75.20
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	77.60
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	74.79
	เฉลี่ยรายด้าน	76.20
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิจกรรมารยาทของพยาบาล	77.07
22	การแต่งกายของพยาบาล	79.20
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	80.53
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	78.65
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	79.73
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	78.40
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	77.60
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	77.57
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	78.13
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	77.07
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	76.80
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	79.20
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	77.30
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	77.33
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	77.07
	เฉลี่ยรายด้าน	78.11
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	77.03
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	77.60
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	76.80
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	76.00
40	กิจกรรมารยาทของแพทย์	79.47
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	78.92
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	77.33
	เฉลี่ยรายด้าน	77.69
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	75.72

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (ชำระเงินเอง)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ชำระเงินเอง (n=88)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	77.50
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	76.28
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	74.02
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	75.68
	เฉลี่ยรายด้าน	75.87
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	77.95
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	76.14
	เฉลี่ยรายด้าน	77.05
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	76.32
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	78.86
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	77.01
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	75.00
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	77.95
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	78.64
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	76.28
	เฉลี่ยรายด้าน	77.15
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	75.68
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	75.35
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	74.32
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	76.82
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	77.50
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	77.47
	เฉลี่ยรายด้าน	76.19
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	80.45
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	77.95
	เฉลี่ยรายด้าน	79.20
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	78.62
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	77.73
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ	74.77

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ชำระเงินเอง (n=88)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	74.77
	เฉลี่ยรายด้าน	74.77
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	77.50
22	การแต่งกายของพยาบาล	81.36
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	78.41
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	80.23
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	78.85
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	77.73
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	76.59
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	77.27
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	77.50
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	75.45
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	77.95
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	76.14
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	77.50
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	76.59
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	77.95
	เฉลี่ยรายด้าน	77.80
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	80.68
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	78.64
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	78.41
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	79.77
40	กิริยามารยาทของแพทย์	79.77
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	79.54
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	79.09
	เฉลี่ยรายด้าน	79.20
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	77.33

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (ประกันสังคม)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ประกันสังคม (n=42)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	71.43
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	72.86
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	70.95
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	73.81
	เฉลี่ยรายด้าน	72.26
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	75.71
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	73.81
	เฉลี่ยรายด้าน	74.76
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	76.67
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	76.19
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	75.24
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	76.19
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	76.10
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	76.10
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	70.48
	เฉลี่ยรายด้าน	75.28
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	70.95
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	75.71
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	76.19
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	76.59
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	74.76
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	77.62
	เฉลี่ยรายด้าน	75.30
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	77.62
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	79.52
	เฉลี่ยรายด้าน	78.57
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	73.81
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	74.76
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ	75.24

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ประกันสังคม (n=42)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	73.33
	เฉลี่ยรายด้าน	74.29
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	76.67
22	การแต่งกายของพยาบาล	78.10
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	73.33
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	75.71
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	73.33
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	74.76
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	70.00
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	74.76
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	70.48
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	76.19
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	69.05
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	73.81
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	73.33
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	76.19
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	74.29
	เฉลี่ยรายด้าน	74.00
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	75.71
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	74.29
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	76.19
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	77.56
40	กิริยามารยาทของแพทย์	78.05
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	78.57
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	77.44
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	74.55

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (บัตรทอง)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	บัตรทอง (n=217)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	76.11
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	75.85
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	74.17
4	มีตู้รับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	72.43
	เฉลี่ยรายด้าน	74.64
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	73.70
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	72.31
	เฉลี่ยรายด้าน	73.01
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	72.34
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	73.06
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	73.06
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	71.81
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	72.59
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	74.70
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	72.24
	เฉลี่ยรายด้าน	72.83
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	72.87
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	73.52
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	72.50
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	74.77
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	74.63
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	72.80
	เฉลี่ยรายด้าน	73.52
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	74.02
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	73.06
	เฉลี่ยรายด้าน	73.54
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	72.31
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	74.54
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และ	72.84

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	บัตรทอง (n=217)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	71.94
	เฉลี่ยรายด้าน	72.39
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	73.61
22	การแต่งกายของพยาบาล	76.85
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	74.26
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	74.49
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	71.85
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	75.74
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	71.85
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	73.98
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	73.95
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	73.80
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	72.04
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	73.33
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	73.02
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	74.35
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	72.69
	เฉลี่ยรายด้าน	73.72
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	76.57
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	75.35
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	73.80
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	75.19
40	กิริยามารยาทของแพทย์	75.70
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	75.09
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	74.44
	เฉลี่ยรายด้าน	74.93
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	73.53

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (ต่างชาติชำระเงิน)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ต่างชาติชำระเงิน (n=3)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	80.00
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	86.67
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	86.67
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	73.33
	เฉลี่ยรายด้าน	81.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	73.33
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	86.67
	เฉลี่ยรายด้าน	80.00
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	86.67
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	86.67
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	66.67
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	73.33
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	73.33
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	73.33
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	93.33
	เฉลี่ยรายด้าน	79.05
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	86.67
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	80.00
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	86.67
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	80.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	66.67
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	73.33
	เฉลี่ยรายด้าน	78.89
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	73.33
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	76.67
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	80.00
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	73.33
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ	80.00

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ต่างชาติชำระเงิน (n=3)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	73.33
	เฉลี่ยรายด้าน	76.67
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	86.67
22	การแต่งกายของพยาบาล	80.00
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	80.00
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	93.33
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	80.00
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	86.67
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	73.33
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	80.00
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	86.67
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	73.33
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	80.00
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	86.67
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	80.00
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	86.67
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	93.33
	เฉลี่ยรายด้าน	83.11
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	80.00
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	80.00
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	66.67
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	80.00
40	กิริยามารยาทของแพทย์	73.33
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	73.33
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	75.56
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	79.37

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษา (อื่นๆ)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อื่น (n=10)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	86.00
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	82.00
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	72.00
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	70.00
	เฉลี่ยรายด้าน	77.50
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	84.00
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	76.00
	เฉลี่ยรายด้าน	80.00
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	72.00
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	74.00
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	78.00
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	78.00
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	78.00
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	82.00
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	77.43
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	76.00
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	74.00
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	80.00
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	68.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	82.00
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	72.00
	เฉลี่ยรายด้าน	75.33
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	76.00
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	78.00
	เฉลี่ยรายด้าน	77.00
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	82.00
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	74.00
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ	76.00

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อื่น (n=10)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	68.00
	เฉลี่ยรายด้าน	72.00
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	76.00
22	การแต่งกายของพยาบาล	82.00
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	72.00
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	74.00
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	74.00
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	78.00
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	74.00
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	62.00
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	72.00
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	72.00
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	60.00
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	70.00
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	76.00
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	74.00
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	73.33
	เฉลี่ยรายด้าน	72.62
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	62.00
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	70.00
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	74.00
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	72.00
40	กิริยามารยาทของแพทย์	74.00
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	74.00
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	70.00
	เฉลี่ยรายด้าน	72.33
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	76.36

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกตรวจโรคทั่วไป)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกตรวจโรคทั่วไป (n=30)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	72.67
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	76.67
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	70.00
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	73.79
	เฉลี่ยรายด้าน	73.28
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	80.00
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	77.33
	เฉลี่ยรายด้าน	78.67
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	77.14
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	81.33
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	77.93
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	75.33
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	76.67
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	76.67
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	76.43
	เฉลี่ยรายด้าน	77.36
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	73.33
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	74.48
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	73.33
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	76.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	72.67
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	74.00
	เฉลี่ยรายด้าน	73.97
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	78.67
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	75.33
	เฉลี่ยรายด้าน	77.00
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	76.00
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	73.33
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ	72.67

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกตรวจโรคทั่วไป (n=30)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	71.33
	เฉลี่ยรายด้าน	73.33
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิจกรรมารยาทของพยาบาล	76.00
22	การแต่งกายของพยาบาล	82.67
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	77.33
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	80.67
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	77.24
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	79.33
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	74.67
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	74.67
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	74.00
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	75.33
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	74.67
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	74.67
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	74.67
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	74.00
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	74.67
	เฉลี่ยรายด้าน	76.30
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	78.00
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	76.00
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	74.00
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	76.67
40	กิจกรรมารยาทของแพทย์	81.33
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	79.33
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	76.00
	เฉลี่ยรายด้าน	77.22
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	75.93

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สูติ-นรีเวชกรรม (n=30)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	72.00
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	72.00
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	71.33
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	66.00
	เฉลี่ยรายด้าน	70.33
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	72.67
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	73.33
	เฉลี่ยรายด้าน	73.00
7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ		
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	68.67
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	73.33
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	74.00
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	74.67
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	72.00
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	73.33
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	64.67
	เฉลี่ยรายด้าน	71.52
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	70.00
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	73.33
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	67.33
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	72.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	70.67
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	72.67
	เฉลี่ยรายด้าน	71.00
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	70.67
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	67.33
	เฉลี่ยรายด้าน	69.00
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	71.33
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	66.67
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ	72.67

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สถิติ-นรีเวชกรรม (n=30)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	71.33
	เฉลี่ยรายด้าน	70.50
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	72.00
22	การแต่งกายของพยาบาล	76.67
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	72.00
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	73.79
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	70.00
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	67.33
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	70.00
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	72.00
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	70.00
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	70.00
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	70.00
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	66.67
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	71.03
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	74.00
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	68.00
	เฉลี่ยรายด้าน	70.90
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	68.67
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	70.67
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	73.33
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	73.33
40	กิริยามารยาทของแพทย์	72.67
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	70.67
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	68.67
	เฉลี่ยรายด้าน	71.56
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	70.98

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกศัลยกรรม)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกศัลยกรรม (n=29)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	76.55
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	80.00
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	78.57
4	มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	77.86
	เฉลี่ยรายด้าน	78.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	76.30
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	78.15
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	82.86
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	82.86
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	77.86
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	77.14
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	77.86
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	85.00
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	74.29
	เฉลี่ยรายด้าน	79.69
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	78.57
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	78.52
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	77.86
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	85.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	83.57
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	78.57
	เฉลี่ยรายด้าน	80.35
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	82.22
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	82.14
	เฉลี่ยรายด้าน	82.18
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	82.14
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	77.86
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ	75.71

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกัลยกรรม (n=29)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	74.81
	เฉลี่ยรายด้าน	77.63
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	78.57
22	การแต่งกายของพยาบาล	77.86
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	80.71
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	80.74
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	80.71
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	79.29
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	73.57
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	77.86
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	78.57
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	76.43
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	77.86
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	77.86
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	80.00
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	80.71
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	82.14
	เฉลี่ยรายด้าน	78.86
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	81.43
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	83.57
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	81.43
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	79.23
40	กิริยามารยาทของแพทย์	82.14
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	82.14
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	79.29
	เฉลี่ยรายด้าน	81.30
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	79.60

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิกอื่นๆ
(เบาหวาน, พกัฒส้เข้า, หัวใจ, โรคเรื้อรัง, วัฒนโรค, หอบ, ไต, ไทรอยด์, อายุรกรรม)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกอายุรกรรม(n=30)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	68.97
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	69.66
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	68.97
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	71.03
	เฉลี่ยรายด้าน	69.66
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	68.97
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	68.28
	เฉลี่ยรายด้าน	68.62
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	67.59
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้บริการนั่งรอ	66.21
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	65.52
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	68.97
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	69.66
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	73.79
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	65.52
	เฉลี่ยรายด้าน	68.18
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	69.66
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	75.17
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	75.17
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	74.48
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	71.72
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	73.79
	เฉลี่ยรายด้าน	73.33
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	71.03
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	71.72
	เฉลี่ยรายด้าน	71.38
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	67.59
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	75.86
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	71.72

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกอายุรกรรม(n=30)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	70.34
	เฉลี่ยรายด้าน	71.38
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิจกรรมารยาของพยาบาล	70.34
22	การแต่งกายของพยาบาล	70.34
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	73.10
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	72.41
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	71.72
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	72.41
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	67.59
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	70.34
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	70.34
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	70.34
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	69.66
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	73.10
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	68.28
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	74.48
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	68.97
	เฉลี่ยรายด้าน	70.90
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	74.48
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	71.03
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	75.17
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	72.41
40	กิจกรรมารยาของแพทย์	73.79
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	73.79
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	77.24
	เฉลี่ยรายด้าน	73.91
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	70.86

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกกระดูกและข้อ)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกกระดูกและข้อ (n=29)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	75.17
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	76.55
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	73.10
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	71.03
	เฉลี่ยรายด้าน	73.97
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	73.10
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	71.72
	เฉลี่ยรายด้าน	72.41
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	74.48
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	75.86
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	74.48
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	70.34
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	73.79
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	72.14
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	75.86
	เฉลี่ยรายด้าน	73.85
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	73.79
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	75.17
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	72.41
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	74.48
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	71.72
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	70.34
	เฉลี่ยรายด้าน	72.99
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	76.55
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	74.48
	เฉลี่ยรายด้าน	75.52
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	70.71
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	74.48
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	68.97

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกกระดูกและข้อ (n=29)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	71.03
	เฉลี่ยรายด้าน	71.30
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	73.10
22	การแต่งกายของพยาบาล	77.24
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	70.34
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	73.79
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	71.72
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	73.79
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	73.10
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	75.86
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	75.17
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	73.10
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	70.34
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	74.48
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	72.41
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	71.72
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	72.41
	เฉลี่ยรายด้าน	73.24
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	77.93
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	73.10
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	77.93
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	72.41
40	กิริยามารยาทของแพทย์	75.86
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	75.17
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	72.41
	เฉลี่ยรายด้าน	74.48
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	73.59

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะ)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะ (n=30)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	69.33
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	73.33
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	71.33
4	มีผู้รับเรื่องรวบรวมข้อร้องเรียนของประชาชนผู้มารับบริการ	71.33
	เฉลี่ยรายด้าน	71.33
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	75.33
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	75.33
	เฉลี่ยรายด้าน	75.33
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	74.48
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	73.33
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	69.33
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	72.00
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	69.33
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	71.33
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	72.41
	เฉลี่ยรายด้าน	71.75
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	70.00
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	72.67
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	77.33
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	74.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	75.33
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	74.67
	เฉลี่ยรายด้าน	74.00
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการ ไม่มีการลัดคิว)	72.67
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	70.67
	เฉลี่ยรายด้าน	71.67
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	69.33
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	69.33
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	67.33

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะ (n=30)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	65.33
	เฉลี่ยรายด้าน	67.83
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	68.00
22	การแต่งกายของพยาบาล	76.00
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	70.67
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	74.67
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	70.67
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	74.67
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	67.33
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	67.33
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	68.67
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	68.00
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	66.67
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	70.00
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	70.67
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	69.33
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	70.00
	เฉลี่ยรายด้าน	70.18
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	78.00
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	73.79
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	70.00
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	75.33
40	กิริยามารยาทของแพทย์	76.00
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	74.00
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	74.00
	เฉลี่ยรายด้าน	73.85
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	72.08

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกศัลยกรรมประสาท)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกศัลยกรรมประสาท (n=30)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	79.33
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	78.00
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	70.67
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	70.00
	เฉลี่ยรายด้าน	74.50
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	72.67
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	73.33
	เฉลี่ยรายด้าน	73.00
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	72.00
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	74.67
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	73.79
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	70.67
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	75.86
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	76.00
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	70.67
	เฉลี่ยรายด้าน	73.38
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	73.33
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	75.33
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	70.67
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	74.67
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	79.33
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	71.33
	เฉลี่ยรายด้าน	74.11
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	77.33
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	78.67
	เฉลี่ยรายด้าน	78.00
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	74.67
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	74.00
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	70.00

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกัลยกรรมประสาท (n=30)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	71.33
	เฉลี่ยรายด้าน	72.50
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	78.00
22	การแต่งกายของพยาบาล	82.00
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	77.33
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	74.00
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	74.67
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	77.33
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	76.00
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	72.00
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	76.00
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	74.00
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	71.33
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	75.33
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	78.00
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	78.00
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	80.69
	เฉลี่ยรายด้าน	76.31
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	76.00
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	79.33
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	79.33
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	79.33
40	กิริยามารยาทของแพทย์	80.67
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	76.55
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	76.67
	เฉลี่ยรายด้าน	78.65
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	75.04

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกหู คอ จมูก)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกหู คอ จมูก(n=29)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	82.76
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	82.76
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	73.79
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	79.83
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	81.38
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	77.93
	เฉลี่ยรายด้าน	79.66
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	78.62
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	78.62
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	75.86
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	75.71
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	81.38
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	81.38
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	75.56
	เฉลี่ยรายด้าน	78.16
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	79.31
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	78.46
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	74.48
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	85.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	80.69
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	79.29
	เฉลี่ยรายด้าน	79.54
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	82.76
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	79.31
	เฉลี่ยรายด้าน	81.03
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	80.00
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	81.38
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	81.38

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกหู คอ จมูก(n=29)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	77.86
	เฉลี่ยรายด้าน	80.15
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	77.24
22	การแต่งกายของพยาบาล	83.45
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	79.31
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	81.38
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	81.38
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	80.00
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	80.00
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	77.93
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	77.93
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	79.31
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	77.93
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	75.86
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	79.31
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	77.24
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	79.31
	เฉลี่ยรายด้าน	79.17
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	84.83
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	81.38
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	80.00
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	81.38
40	กิริยามารยาทของแพทย์	83.57
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	84.14
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	81.74
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	80.01

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกทันตกรรม)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกทันตกรรม (n=29)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	77.14
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	74.48
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	75.17
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	73.10
	เฉลี่ยรายด้าน	74.98
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	73.79
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	70.34
	เฉลี่ยรายด้าน	72.07
7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ		
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	71.72
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	71.03
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	73.10
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	68.97
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	77.24
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	75.17
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	70.34
	เฉลี่ยรายด้าน	72.51
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	70.34
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	72.41
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	73.10
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	70.71
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	72.41
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	73.79
	เฉลี่ยรายด้าน	72.13
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	73.10
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	75.17
	เฉลี่ยรายด้าน	74.14
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	73.79
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	70.34
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	73.10

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกทันตกรรม (n=29)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	73.10
	เฉลี่ยรายด้าน	72.59
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิจกรรมารยาของพยาบาล	75.17
22	การแต่งกายของพยาบาล	75.86
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	75.17
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	76.55
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	70.34
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	73.10
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	72.41
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	75.86
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	77.24
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	74.48
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	77.24
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	73.79
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	75.71
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	75.17
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	72.41
	เฉลี่ยรายด้าน	74.70
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	73.79
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	71.72
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	72.41
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	73.79
40	กิจกรรมารยาของแพทย์	73.79
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	74.48
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	75.17
	เฉลี่ยรายด้าน	73.56
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	73.31

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกตา)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกตา (n=27)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	82.22
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	80.74
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	78.52
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	77.04
	เฉลี่ยรายด้าน	79.63
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	78.52
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	74.07
	เฉลี่ยรายด้าน	76.30
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	72.59
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	74.07
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	77.78
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	75.56
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	74.81
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	79.23
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	77.78
	เฉลี่ยรายด้าน	75.97
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	79.26
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	78.52
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	74.62
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	73.85
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	77.04
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	75.38
	เฉลี่ยรายด้าน	76.44
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	78.46
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	77.78
	เฉลี่ยรายด้าน	78.12
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	76.30
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	78.52
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	77.78

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกตา (n=27)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	78.15
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	83.70
22	การแต่งกายของพยาบาล	85.19
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	82.22
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	82.96
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	77.78
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	80.00
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	77.04
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	82.96
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	80.77
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	77.78
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	76.30
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	74.81
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	75.56
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	76.30
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	77.78
	เฉลี่ยรายด้าน	79.41
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	82.96
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	80.00
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	73.33
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	77.78
40	กิริยามารยาทของแพทย์	76.80
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	78.52
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	80.00
	เฉลี่ยรายด้าน	77.74
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	77.78

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (n=34)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	75.88
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	71.76
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	72.35
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	75.88
	เฉลี่ยรายด้าน	73.97
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	74.71
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	72.94
	เฉลี่ยรายด้าน	73.82
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	71.76
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	72.35
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	74.12
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	72.35
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	73.53
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	77.65
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	74.71
	เฉลี่ยรายด้าน	73.78
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	74.71
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	74.71
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	74.71
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	74.71
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	77.65
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	78.82
	เฉลี่ยรายด้าน	75.88
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	78.82
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	75.29
	เฉลี่ยรายด้าน	77.06
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	75.88
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	78.82
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ	76.47

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (n=34)
		ร้อยละ
	บุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	74.12
	เฉลี่ยรายด้าน	76.32
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	72.35
22	การแต่งกายของพยาบาล	76.47
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	75.88
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	75.29
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	75.29
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	71.76
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	72.94
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	77.06
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	78.24
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	75.88
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	74.71
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	75.88
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	77.06
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	76.47
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	75.88
	เฉลี่ยรายด้าน	75.41
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	72.35
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	73.53
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	72.35
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	75.29
40	กิริยามารยาทของแพทย์	77.06
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	78.24
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	76.27
	เฉลี่ยรายด้าน	75.49
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	75.13

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกจิตเวช ฟ้าใส)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกจิตเวช ฟ้าใส (n=30)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	58.67
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	58.67
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	59.33
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	62.00
	เฉลี่ยรายด้าน	59.67
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	64.00
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	65.33
	เฉลี่ยรายด้าน	64.67
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	68.67
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	68.67
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	70.00
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	68.57
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	69.33
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	74.00
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	72.00
	เฉลี่ยรายด้าน	70.18
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	67.33
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	64.00
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	66.67
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	66.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	65.33
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	66.67
	เฉลี่ยรายด้าน	66.00
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	68.00
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	69.33
	เฉลี่ยรายด้าน	68.67
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	71.33
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	77.33
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	75.33

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกจิตเวช ฟ้าใส (n=30)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	72.67
	เฉลี่ยรายด้าน	74.17
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	74.67
22	การแต่งกายของพยาบาล	72.00
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	71.33
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	69.33
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	72.00
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	69.33
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	73.33
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	72.67
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	71.33
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	74.00
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	71.33
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	75.33
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	70.67
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	73.33
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	71.33
	เฉลี่ยรายด้าน	72.13
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	67.33
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	69.33
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	70.00
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	72.67
40	กิริยามารยาทของแพทย์	72.00
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	73.33
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	71.33
	เฉลี่ยรายด้าน	71.44
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	68.28

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิก (คลินิกกายภาพบำบัด)

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกกายภาพบำบัด (n=30)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	82.00
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	78.00
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	79.31
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	78.00
	เฉลี่ยรายด้าน	79.33
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	77.33
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	78.67
	เฉลี่ยรายด้าน	78.00
7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ		
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	78.00
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	80.00
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	77.33
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	74.00
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	73.33
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	76.67
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	76.00
	เฉลี่ยรายด้าน	76.48
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	78.67
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	80.67
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	80.00
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	82.07
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	82.00
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	77.93
	เฉลี่ยรายด้าน	80.22
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	77.33
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	78.62
	เฉลี่ยรายด้าน	77.98
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	74.00
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	78.67
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	76.55

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกกายภาพบำบัด (n=30)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	74.00
	เฉลี่ยรายด้าน	75.80
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิจกรรมารยาของพยาบาล	74.67
22	การแต่งกายของพยาบาล	82.00
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	81.33
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	77.86
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	77.33
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	76.67
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	73.33
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	80.00
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	78.67
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	80.00
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	74.00
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	79.33
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	76.00
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	77.33
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	73.33
	เฉลี่ยรายด้าน	77.46
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	81.38
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	82.67
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	76.67
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	79.31
40	กิจกรรมารยาของแพทย์	80.67
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	79.31
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	83.33
	เฉลี่ยรายด้าน	80.33
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	78.16

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามห้องฉีดยา - ทำแผล

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ห้องฉีดยา-ทำแผล (n=25)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	88.80
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	88.33
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	85.60
4	มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้มารับบริการ	78.40
	เฉลี่ยรายด้าน	85.28
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	81.60
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	81.60
	เฉลี่ยรายด้าน	81.60
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	80.00
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	77.60
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	80.80
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	79.20
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	81.60
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	78.40
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	81.60
	เฉลี่ยรายด้าน	79.89
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	79.20
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	77.60
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	80.00
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	80.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	83.20
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	81.60
	เฉลี่ยรายด้าน	80.27
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	83.20
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	77.60
	เฉลี่ยรายด้าน	80.40
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีในการให้บริการ	83.20
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	80.00
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	82.40

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ห้องฉีดยา-ทำแผล (n=25)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	78.40
	เฉลี่ยรายด้าน	81.00
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	82.40
22	การแต่งกายของพยาบาล	84.00
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	80.00
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	81.60
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	79.20
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	84.17
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	80.80
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	77.60
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	80.80
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	79.20
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	77.60
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	80.00
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	80.80
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	81.60
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	82.40
	เฉลี่ยรายด้าน	80.81
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	82.40
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	81.60
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	81.60
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	83.20
40	กิริยามารยาทของแพทย์	78.40
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	78.40
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	81.60
	เฉลี่ยรายด้าน	80.80
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	81.27

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิกสุขภาพเด็กดี

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกสุขภาพเด็กดี (n=30)
		ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ		
1	มีการบริการที่เป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	79.33
2	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมโปร่งใส	75.33
3	มีการแจกเอกสาร/คู่มือ/ตารางการให้บริการ คำแนะนำต่างๆให้กับผู้มารับบริการ	74.67
4	มีตู้รับเรื่องรวบรวมทุกข้อของประชาชนผู้มารับบริการ	72.00
	เฉลี่ยรายด้าน	75.33
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
5	สถานที่ตั้ง / จุดให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	72.67
6	มีสถานที่รอรับบริการที่เหมาะสม/เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	70.00
	เฉลี่ยรายด้าน	71.33
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	
	7.1 น้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้มารับบริการและมีความเป็นระเบียบ	72.00
	7.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการนั่งรอ	76.67
	7.3 มีหนังสือพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้ให้ผู้มารับบริการอ่าน	72.67
	7.4 มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือนิตยสารต่างๆไว้มาให้ผู้มารับบริการอ่าน	76.67
	7.5 มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และพื้นที่ให้บริการที่สะอาด	73.33
	7.6 มีห้องส้วมไว้บริการ	76.00
8	มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	76.00
	เฉลี่ยรายด้าน	74.76
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
9	มีจำนวนงานบริการ รูปแบบหรือประเภทงานบริการ	74.67
10	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการ	72.00
11	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ	72.00
12	ได้รับยาที่มีคุณภาพ	72.00
13	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาพยาบาล	74.67
14	ความสะดวกในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	70.00
	เฉลี่ยรายด้าน	72.56
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
15	มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (การนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการไม่มีการลัดคิว)	74.67
16	มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติมิชอบในภาครัฐ	75.33
	เฉลี่ยรายด้าน	75.00
ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร		
17	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดี ในการให้บริการ	74.67
18	เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความสามารถเป็นกันเอง และให้คำแนะนำช่วยเหลือ	73.33
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการทำงานให้บริการแต่ละงานบริการ	74.67

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คลินิกสุขภาพเด็กดี (n=30)
		ร้อยละ
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความสามารถ สะดวก รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้	72.00
	เฉลี่ยรายด้าน	73.67
ด้านการให้บริการของพยาบาล		
21	กิริยามารยาทของพยาบาล	76.00
22	การแต่งกายของพยาบาล	76.67
23	ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	76.67
24	ความรู้ความสามารถของพยาบาลการให้การพยาบาล	74.67
25	การจัดลำดับเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	74.00
26	ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล	92.67
27	ความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	74.00
28	ความใส่ใจของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	74.00
29	การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	71.33
30	ความสนใจและความเต็มใจของพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	76.00
31	พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	74.67
32	การอำนวยความสะดวกของพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษา	76.67
33	พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	72.00
34	ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการแก่ท่าน	73.33
35	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการพยาบาลในภาพรวม	76.00
	เฉลี่ยรายด้าน	75.91
ด้านการให้บริการของแพทย์		
36	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	79.33
37	ได้รับการตรวจร่างกายโดยแพทย์	75.33
38	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	76.67
39	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	76.00
40	กิริยามารยาทของแพทย์	75.33
41	ผลการรักษาในการเข้ารับบริการ	76.00
42	ความพึงพอใจในภาพรวม	74.00
	เฉลี่ยรายด้าน	75.56
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	74.38

