

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

งานพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร สถาบันบำราศนราทร

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มารับบริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 21 พฤษภาคม ถึง 30 มิถุนายน 2562 จำนวน 339 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 399 ราย) คิดเป็น 100% ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (71.43%) เพศหญิง (58.40%) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี (27.07%) การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี (47.12%) ใช้สิทธิสวัสดิการการรักษาในครั้งนี้เป็นชำระเงินเอง (36.84%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล (88.97%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็น 91.88% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (97.06%) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (92.82%) และด้านคุณภาพการให้บริการ (92.23%) ด้านความคิดเห็นประสบการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น 92.55% เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสูงสุด คือแพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค และแพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา (95.49%) เท่ากัน รองลงมาคือ คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ (94.99%) และแพทย์รับฟัง/พุดคุยให้คลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย (94.49%) ความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคืออยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราทร (93.48%) จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง (93.98%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราทร เพราะ เดินทางสะดวก (56.89%) รองลงมาคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (56.14%) และบริการรวดเร็ว (42.11%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (88.47%) จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า สถาบันบำราศนราทรมีโอกาสพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่จอดรถ โรงอาหาร/ร้านค้า ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น จุดรับข้อร้องเรียน Facebook QR Code เป็นต้น

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ระหว่างวันที่ 21 พฤษภาคม ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2562 แบบสอบถามทั้งหมด 399 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=399)

| หน่วยงาน | จำนวน (%) |
|--|-----------|
| งานอายุรกรรม (OPM) | 102 25.56 |
| ห้องตรวจฉุกเฉิน (ER) | 51 12.78 |
| GP | 43 10.78 |
| ห้องตรวจกุมารเวชกรรม (OPP) | 36 9.02 |
| ห้องตรวจศัลยกรรมตกแต่งทั่วไป, กระดูกและข้อ (OBS) | 30 7.52 |
| ห้องตรวจหู คอ จมูก (EAR) | 25 6.27 |
| ห้องตรวจตา (EYE) | 23 5.76 |
| คลินิกเวชศาสตร์ท่องเที่ยวและการเดินทาง (TMC) | 23 5.76 |
| ห้องผ่าตัด (OR) | 14 3.51 |
| ห้องตรวจทางเดินหายใจ (TB) | 13 3.26 |
| งานทันตกรรม (DEN) | 12 3.01 |
| งานกายภาพบำบัด (PT) | 11 2.76 |
| ห้องตรวจสูติ-นรีเวชกรรม (OBS) | 9 2.26 |
| ห้องตรวจเครื่องมือพิเศษ (ENR) | 5 1.25 |
| งานไตเทียม (HD) | 2 0.50 |

จากตารางที่ 1

หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคืองานอายุรกรรม (25.56%) รองลงมาคือห้องตรวจฉุกเฉิน (12.78%) และ GP (10.78%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

| | ข้อมูล | จำนวน (%) |
|------------------------|-------------|-----------|
| สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม | ผู้ป่วย | 285 71.43 |
| | ญาติผู้ป่วย | 114 28.57 |
| เพศ | หญิง | 233 58.40 |
| | ชาย | 166 41.60 |

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

| | ข้อมูล | จำนวน (%) | |
|------------------------------|---|-----------|-------|
| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี | 6 | 1.50 |
| | 20 - 29 ปี | 48 | 12.03 |
| | 30 - 39 ปี | 89 | 22.31 |
| | 40 - 49 ปี | 108 | 27.07 |
| | 50 - 59 ปี | 82 | 20.55 |
| | 60 - 64 ปี | 32 | 8.02 |
| | 65 ปีขึ้นไป | 34 | 8.52 |
| การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 167 | 41.85 |
| | ปริญญาตรี | 188 | 47.12 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 44 | 11.03 |
| สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี | ชำระเงินเอง | 147 | 36.84 |
| | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | 139 | 34.84 |
| | ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร | 71 | 17.79 |
| | ประกันสังคมรพ.อื่น | 11 | 2.76 |
| | ประกันสุขภาพถ้วนหน้า | 26 | 6.52 |
| | จ่ายตรงกรมบัญชีกลาง | 4 | 1.00 |
| | อื่นๆ เช่น เข้าร่วมโครงการบัตรผู้พิการ 3) ประกันชีวิต เป็นต้น) | 1 | 0.25 |
| ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต | กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล | 355 | 88.97 |
| | ต่างจังหวัด | 44 | 11.03 |

จากตารางที่ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (71.43%) เพศหญิง (58.40%) ช่วงอายุ 40- 49ปี (27.07%) การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี (47.12%) ใช้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาในครั้งนี้เป็นชำระเงินเอง (36.84%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล (88.97%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ (n) | | | | | % |
|---|----------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|--------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | ไม่พึงพอใจ (1) | |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | 97.06 |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศมีความชัดเจน | 207 | 147 | 38 | 7 | 0 | |
| 1.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดประกาศ | | | | | | 85.96 |
| • คัดกรองด้านหน้า | 187 | 154 | 50 | 9 | 0 | 85.46 |
| • ห้องบัตร และออกสิทธิ์การรักษา | 181 | 159 | 53 | 5 | 1 | 85.21 |
| • ห้องตรวจ/ คลินิกบริการ | 206 | 148 | 41 | 3 | 1 | 88.72 |
| • ห้องปฏิบัติการ (ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ เสมหะ) | 191 | 142 | 63 | 2 | 1 | 83.46 |
| • ห้องเอกซเรย์/ ตรวจรังสีวิทยา/ ตรวจ เครื่องมือพิเศษ | 184 | 150 | 62 | 3 | 0 | 83.71 |
| • ห้องจ่ายยา | 184 | 169 | 42 | 3 | 1 | 88.47 |
| • ห้องการเงิน | 179 | 167 | 48 | 4 | 1 | 86.72 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | | 92.82 |
| 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส | 245 | 126 | 24 | 3 | 1 | 92.98 |
| 2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ | 233 | 139 | 25 | 1 | 1 | 93.23 |
| 2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการ/การดูแลตนเอง/ การมาตรวจ ตามนัด | 225 | 143 | 29 | 1 | 1 | 92.23 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 85.44 |
| 3.1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน | 202 | 164 | 32 | 0 | 1 | 91.73 |
| 3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ ทันสมัย | 200 | 161 | 34 | 3 | 1 | 90.48 |
| 3.3 ความสะอาดโดยรวมของจุดบริการ | 197 | 169 | 29 | 3 | 1 | 91.73 |
| 3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 75.06 |
| • ห้องน้ำ | 168 | 165 | 56 | 8 | 2 | 83.46 |
| • ที่จอดรถ | 111 | 146 | 99 | 37 | 6 | 64.41 |
| • โรงอาหาร/ร้านค้า | 123 | 171 | 83 | 21 | 1 | 73.68 |
| • ที่นั่งรอรับบริการ | 147 | 167 | 71 | 13 | 1 | 78.70 |
| 3.5 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น จุดรับข้อร้องเรียน | 127 | 185 | 75 | 11 | 1 | 78.20 |

Facebook QR Code

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ (n) | | | | | % |
|---|----------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|--------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | ไม่พึงพอใจ (1) | |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | 92.23 |
| 4.1 บริการที่ได้รับ | | | | | | 91.98 |
| • มีคุณภาพ | 204 | 165 | 26 | 2 | 2 | 92.48 |
| • มีความคุ้มค่า | 201 | 164 | 30 | 3 | 1 | 91.48 |
| 4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจการให้บริการ | 217 | 152 | 24 | 5 | 1 | 92.48 |
| ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมระบบทั้ง 4 ด้าน | | | | | | 91.88 |

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ภาพรวม)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 91.88% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (97.06%) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (92.82%) และด้านคุณภาพการให้บริการ (92.23%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ (n) | | | | | % |
|--|----------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | ไม่พึงพอใจ (1) | |
| 1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค | 234 | 147 | 14 | 3 | 1 | 95.49 |
| 2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา | 219 | 162 | 15 | 2 | 1 | 95.49 |
| 3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ | 209 | 170 | 18 | 1 | 1 | 94.99 |
| 4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย | 222 | 155 | 18 | 3 | 1 | 94.49 |
| 5. ท่านมีโอกาสดูพุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย | 194 | 168 | 30 | 6 | 1 | 90.73 |
| 6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน | 196 | 172 | 25 | 5 | 1 | 92.23 |
| 7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ | 191 | 169 | 38 | 1 | 0 | 90.23 |
| 8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา | 187 | 169 | 41 | 2 | 0 | 89.22 |
| 9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ | 214 | 151 | 30 | 4 | 0 | 91.48 |
| 10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล | 199 | 168 | 27 | 5 | 0 | 91.98 |

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ (n) | | | | | % |
|---|----------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|--------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | ไม่พึงพอใจ (1) | |
| 11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี | 202 | 173 | 23 | 1 | 0 | 93.98 |
| 12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม | 201 | 163 | 30 | 3 | 2 | 91.23 |
| 13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ | 191 | 171 | 34 | 1 | 2 | 90.73 |
| 14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน | 191 | 177 | 28 | 2 | 1 | 92.23 |
| 15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด | 212 | 162 | 24 | 0 | 1 | 93.73 |
| ความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยนอก | | | | | | 92.55 |

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นประสพการณ์โดยภาพรวมต่องานบริการผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 92.55% เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสูงสุด คือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค และแพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา (95.49%) เท่ากัน รองลงมาคือ คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ (94.99%) และแพทย์รับฟัง/ พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย (94.49%)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

| ข้อมูล | จำนวน (%) |
|--|---------------------|
| อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จัก มาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่ | แนะนำ 373 93.48 |
| | ไม่แน่ใจ 15 3.76 |
| | ไม่แนะนำ 11 2.76 |
| ถ้าป่วยจะต้องเข้ารับการรักษาอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่ | กลับมาอีก 375 93.98 |
| | ไม่แน่ใจ 23 5.76 |
| | ไม่กลับมา 1 0.25 |

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

| ข้อมูล | จำนวน (%) |
|---|-----------|
| เดินทางสะดวก | 227 56.89 |
| มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ | 224 56.14 |
| บริการรวดเร็ว | 168 42.11 |
| เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่* | |
| มีเครื่องมือทันสมัย | 130 32.58 |
| ค่ารักษามีความเหมาะสม | 107 26.82 |
| สถานที่และสิ่งแวดล้อม | 83 20.80 |
| ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง | 75 18.80 |
| จำนวนครั้งที่มารับบริการ | |
| มากกว่า 1 ครั้ง | 353 88.47 |
| ครั้งแรก | 46 11.53 |

*ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคือ อยากรแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร (93.48%) จะกลับเข้ารับบริการตรวจรักษาอีกครั้ง (93.98%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร เพราะ เดินทางสะดวก (56.89%) รองลงมาคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (56.14%) และบริการรวดเร็ว (42.11%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (88.47%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน |
|--|-------|
| ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | |
| ประทับใจในบุคลากร | 2 |
| นักกายภาพบำบัดมีน้อย | 2 |
| บุคลากรน้อยกว่าผู้รับการรักษา ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร | 1 |
| แพทย์โรคกระดูกมีน้อยเกินไป คนไข้ต้องรอนานมาก เกือบ 2 ชั่วโมง | 1 |
| เคยเห็นแพทย์ผู้หญิงทะเลาะกับพยาบาล ทำให้รู้สึกไม่ดี แพทย์ควรระวังอารมณ์มากกว่านี้ | 1 |
| จุดซักประวัติซ้ำมาก คุยกันเอง ทำให้เสียเวลา | 1 |
| ด้านพฤติกรรมบริการ | |
| จุดรับแฟ้มใบนัด บางคนพูดจาไม่ดี | 1 |
| ควรปรับปรุงแผนกกุมารเวชกรรม เนื่องจากแพทย์ไม่ค่อยตอบคำถาม | 1 |
| ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (ชุดฟอร์มสีชมพู) ที่ห้องฉุกเฉิน พูดจาไม่เพราะ ควรปรับปรุง | 1 |
| เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ให้คำแนะนำน้อยมาก ควรให้คำแนะนำให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้แพทย์หลายท่าน ให้คำแนะนำเอาใจใส่คนไข้เป็นอย่างดี | 1 |
| จุดบริการไม่ใส่ใจ นั่งรอเรียกชื่ออย่างตั้งใจเกิน 30 นาที แต่ไม่เรียก เมื่อเข้าไปสอบถาม เจ้าหน้าที่แจ้งว่าได้เรียกชื่อไปแล้ว ขอยืนยันว่าไม่มีการเรียกชื่อ | 1 |

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน |
|--|-------|
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | |
| นั่งรอรับบริการที่จุดคัดกรองตั้งแต่เช้า มีคนนั่ง 5 คน แต่ได้คิวที่ 40 ควรตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ กดบัตรคิวให้พรรคพวกก่อนหรือไม่ | 1 |
| ควรมีอุปกรณ์การแพทย์เฉพาะทางที่หลากหลายมากขึ้น | 1 |
| ควรพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการและการเอาใจใส่ผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น | 1 |
| ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการแต่ละจุดตลอดการให้บริการ | 1 |
| ควรเปิดบริการคลินิกศัลยกรรมนอกเวลา | 1 |
| ควรจัดระบบนัดผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพดีกว่านี้ โดยนัดเวลาของผู้ป่วยให้ใกล้เคียงกัน เพื่อจะได้จัดการเวลาได้ | 1 |
| ควรปรับปรุงการให้บริการห้องเจาะเลือด | 1 |
| ผลเอ็กซเรย์มาช้า ควรปรับปรุง | 1 |
| บริการดีมาก | 4 |
| สถาบันพัฒนาขึ้นมาก ขอชมเชย | 1 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | |
| ห้องน้ำมีกลิ่น | 1 |
| ที่จอดรถหายาก ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้น | 3 |
| อาหารที่โรงอาหารรสชาติไม่ดี | 1 |
| ควรใช้ไมโครโฟนในการเรียกชื่อ | 1 |
| ควรมีโซนเด็กเล่น | 1 |
| ควรเพิ่มการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มให้มีทางเลือกมากขึ้น | 1 |