



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี งานศูนย์ข้อมูล โทร.๐๓๕-๕๘๖๒๔๓-๖

ที่ สพ ๐๐๓๓.๐๓.๐๑/๗๕๓

วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) และผู้ป่วยใน (IPD) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปลาม้า

ตามที่ โรงพยาบาลบางปลาม้า ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) และผู้ป่วยใน (IPD) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม - ๓๑ กันยายน ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล ของแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วยแบบสอบถามผ่านระบบฟอร์ม Online ใช้การสุ่มอย่างง่ายจากผู้มารับบริการ ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม - ๓๑ กันยายน ๒๕๖๘ เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามที่ผ่านความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพพยาบาล จังหวัดสุพรรณบุรี โดยสรุปผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ มีดังนี้

ลำดับที่	โรงพยาบาลบางปลาม้า	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของความพึงพอใจ
๑	แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)	๓๐๐	๘๘.๖๘
๒	แผนกผู้ป่วยใน (IPD)	๑๑๙	๙๑.๑๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า ที่แผนกผู้ป่วยนอก มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐๐ คน มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๘ แผนกผู้ป่วยใน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑๙ คน มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓ ผู้รับบริการที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการจัดบริการในโรงพยาบาล เช่น

๑. ด้านบุคลากร ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น
 ๒. ด้านบริการ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า เรียกเข้าตรวจรักษาช้า ควรลดระยะเวลาการรอคอย และควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการก่อนและหลังกลับบ้านให้ชัดเจน เข้าใจง่าย
 ๓. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือการแพทย์ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรพัฒนาอุปกรณ์/เทคโนโลยีให้ทันสมัย
 ๔. ด้านอาคารสถานที่ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ
 ๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งพักคอย
- ในการนี้ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) และผู้ป่วยใน (IPD) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ของโรงพยาบาลบางปลาม้า โดยรายละเอียดตามเอกสาร พร้อมกับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นายเจษฎา เสมาว์พัฒนกิจ)
นักวิชาการสาธารณสุข


(นายธีรภัทร โพธิ์พิมพ์ฉวี)
นายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปลาม้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ที่แผนกผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2568

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ที่แผนกผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2568 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ของแผนกผู้ป่วยนอก
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ของแผนกผู้ป่วยนอก

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจภาคตัดขวาง ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 กันยายน 2568 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการด้านสุขภาพ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) จำนวน 300 ฉบับ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย แบบสอบถามผ่านระบบฟอร์ม Online การสุ่มอย่าง : ใช้การสุ่มอย่างง่ายจากผู้มารับบริการ ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 กันยายน 2568 เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามที่ผ่านความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพพยาบาล จังหวัดสุพรรณบุรี การรวบรวมข้อมูลโดยความร่วมมือจากบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานบริการนั้น ๆ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean)

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการรับบริการ จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 21 ข้อ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 4 ข้อ
- ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นในการจัดบริการของโรงพยาบาล จำนวน 7 ข้อ
- ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการแพทย์ (เฉพาะส่วน) 14 ข้อ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า ที่แผนกผู้ป่วยนอก ภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน โดยงานผู้ป่วยนอก (OPD) มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 รองลงมางานอุบัติเหตุฉุกเฉิน (ER) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 น้อยที่สุด คือ งานกายภาพบำบัด งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก และงานสุขภาพจิตและป้องกันโรค จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงาน/งาน

ลำดับที่	กลุ่มงาน/งาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)	73	24.33
2	งานคลินิกโรคเรื้อรัง (NCD Clinic)	30	10.00
3	กลุ่มงานทันตกรรม	16	5.33
4	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	17	5.67
5	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช และงานศูนย์แปล	32	10.67
6	กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	15	5.00
7	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	18	6.00
8	กลุ่มงานรังสีวิทยา	16	5.33
9	งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	15	5.00
10	งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน	19	6.33

ตารางที่ 1 ร้อยละและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงาน/งาน (ต่อ)

ลำดับที่	กลุ่มงาน/งาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
11	งานส่งเสริมสุขภาพ	17	5.67
12	งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค	15	5.00
13	กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด	17	5.67
	รวม	300	100.00

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการรับบริการ

จากการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน พบว่า

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67
2. การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช. จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 น้อยที่สุดคือ ไม่ได้ศึกษา ไม่ได้เรียน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67
3. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานลูกจ้างเอกชน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.33 รองลงมา อาชีพ เกษตรกรรม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 น้อยที่สุดอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 เท่ากัน
4. จำนวนครั้งที่มารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมามารับบริการเป็นครั้งที่สอง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 น้อยที่สุดคือ มารับบริการครั้งแรก จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณลักษณะ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=1,300)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	118	39.33
หญิง	182	60.67
รวม	300	100.00
การศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา ไม่ได้เรียน	14	4.67
ประถมศึกษา	56	18.67
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)	37	12.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช.	68	22.67
อนุปริญญาตรี/ปวส.	26	8.67
ปริญญาตรีขึ้นไป	99	33.00
รวม	300	100.00

ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณลักษณะ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=1,300)	ร้อยละ
อาชีพ		
งานบ้าน	20	6.67
รับจ้าง/กรรมกร	35	11.67
เกษตรกรกรรม	49	16.33
ค้าขาย/ธุรกิจ	45	15.00
ข้าราชการ	45	15.00
พนักงานลูกจ้างเอกชน	61	20.33
นักเรียน/นักศึกษา	13	4.33
ว่างงาน	19	6.33
อื่น ๆ	13	4.33
รวม	300	100.00
ท่านมารับบริการครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด		
ครั้งแรก	23	7.67
ครั้งที่ 2	28	9.33
มากกว่า 2 ครั้ง	249	83.00
รวม	300	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า ที่แผนกผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2568 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ 88.68 สูงกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณารายกลุ่มงาน/งาน พบว่า กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด มีความพึงพอใจสูงสุด ได้คะแนนร้อยละ 97.28 รองลงมาคือ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ได้คะแนนร้อยละ 95.27 น้อยที่สุดคือ งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน ได้คะแนนร้อยละ 81.43 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกรายกลุ่มงาน/งาน

ลำดับที่	กลุ่มงาน/งาน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ
1	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)	73	91.15
2	งานคลินิกโรคเรื้อรัง (NCD Clinic)	30	89.73
3	กลุ่มงานทันตกรรม	16	85.60
4	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	17	95.27
5	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช และงานศูนย์แปล	32	85.39
6	กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	15	81.87
7	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	18	86.24

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกรายกลุ่มงาน/งาน (ต่อ)

ลำดับที่	กลุ่มงาน/งาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ
8	กลุ่มงานรังสีวิทยา	16	94.21
9	งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	15	90.01
10	งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน	19	81.43
11	งานส่งเสริมสุขภาพ	17	88.93
12	งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค	15	85.76
13	กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด	17	97.28
ภาพรวมโรงพยาบาล		300	88.68

2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 7 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายชื่อ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43

ขั้นตอนที่ 2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 เท่ากัน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41

ขั้นตอนที่ 3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48

ขั้นตอนที่ 4 ระยะเวลาในการรอรับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28

ขั้นตอนที่ 5 ระยะเวลาที่ได้รับการตรวจจากแพทย์ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 เท่ากัน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33

ขั้นตอนที่ 6 ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 49.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35

ขั้นตอนที่ 7 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 55.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47

ความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนที่ 3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน (\bar{X} =4.48) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 7 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ (\bar{X} =4.47) ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 5 ระยะเวลาที่ได้รับการตรวจจากแพทย์ (\bar{X} =4.33) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอกต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	157 (52.33)	127 (42.33)	15 (5.00)	0 (0.00)	1 (0.33)	4.43
2.ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น	155 (51.67)	120 (40.00)	23 (7.67)	1 (0.33)	1 (0.33)	4.41
3.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	171 (57.00)	111 (37.00)	17 (5.67)	0 (0.00)	1 (0.33)	4.48
4.ระยะเวลาในการรอรับบริการ	136 (45.33)	123 (41.00)	35 (11.67)	4 (1.33)	2 (0.67)	4.28
5.ระยะเวลาที่ได้รับการตรวจจากแพทย์	145 (48.33)	119 (39.67)	34 (11.33)	1 (0.33)	1 (0.33)	4.33
6.ความรวดเร็วในการให้บริการ	149 (49.67)	117 (39.00)	28 (9.33)	5 (1.67)	1 (0.33)	4.35
7.ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	167 (55.67)	113 (37.67)	16 (5.33)	3 (1.00)	1 (0.33)	4.47

2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ การให้บริการ 5 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47

ขั้นตอนที่ 2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 เท่ากัน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46

ขั้นตอนที่ 3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54

ขั้นตอนที่ 4 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 59.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ขั้นตอนที่ 5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 55.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47

ความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนที่ 3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (\bar{X} =4.54) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 4 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.50) ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (\bar{X} =4.43) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอกต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
1.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	168 (56.00)	115 (38.33)	14 (4.67)	1 (0.33)	2 (0.67)	4.47
2.ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	163 (54.33)	116 (38.67)	17 (5.67)	2 (0.67)	2 (0.67)	4.46
3.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	185 (61.67)	101 (33.67)	11 (3.67)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.54
4.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของผู้ให้บริการ	179 (59.67)	103 (34.33)	16 (5.33)	2 (0.67)	0 (0.00)	4.50
5.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	167 (55.67)	114 (38.00)	16 (5.33)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.47

2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 6 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38

ขั้นตอนที่ 2 ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจ ห้องยา ฯลฯ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33

ขั้นตอนที่ 3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเช่น รถเข็น เพลนอน เป็นต้น พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 เท่ากัน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36

ขั้นตอนที่ 4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 เท่ากัน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44

ขั้นตอนที่ 5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นต้น พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 46.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34

ขั้นตอนที่ 6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ ฯลฯ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.67 น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43

ความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ขั้นตอนที่ 4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ($\bar{X}=4.44$) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ ฯลฯ ($\bar{X}=4.43$) ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเช่น รถเข็น เพลนอน เป็นต้น ($\bar{X}=4.33$) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอกต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	155 (51.67)	125 (41.67)	19 (6.33)	0 (0.00)	1 (0.33)	4.38
2.ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจ ห้องยา ฯลฯ	145 (48.33)	128 (42.67)	24 (8.00)	1 (0.33)	2 (0.67)	4.33
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น รถเข็น เพลนอน เป็นต้น	152 (50.67)	122 (40.67)	24 (8.00)	1 (0.33)	1 (0.33)	4.36
4.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	162 (54.00)	118 (39.33)	18 (6.00)	1 (0.33)	1 (0.33)	4.44
5.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นต้น	139 (46.33)	134 (44.67)	23 (7.67)	3 (1.00)	1 (0.33)	4.34
6.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	160 (53.33)	119 (39.67)	21 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43

2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า แผนกผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการ 3 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 น้อยที่สุดในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48

ขั้นตอนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการตรวจรักษา คำนึงค่ากับเวลารอคอย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 น้อยที่สุดในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46

ขั้นตอนที่ 3 ผลของการบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 น้อยที่สุดในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48

ความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ขั้นตอนที่ 1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และขั้นตอนที่ 3 ผลของการบริการ ($\bar{X}=4.48$) เท่ากัน รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการตรวจรักษา คำนึงค่ากับเวลารอคอย ($\bar{X}=4.46$) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการ จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	162 (54.00)	122 (40.67)	13 (4.33)	2 (0.67)	1 (0.33)	4.48
2.ประโยชน์ที่ได้รับจากการตรวจรักษา คำนึงค่ากับเวลารอคอย	161 (53.67)	120 (40.00)	16 (5.33)	2 (0.67)	1 (0.33)	4.46
3.ผลของการบริการ	166 (53.33)	117 (39.00)	14 (4.67)	2 (0.67)	1 (0.33)	4.48

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า ที่แผนกผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2568 พบว่า ผู้มารับบริการมีความไม่พึงพอใจภาพรวม มีคะแนนร้อยละ 46.38 เมื่อพิจารณารายกลุ่มงาน/งาน พบว่า กลุ่มงาน/งานที่มีความไม่พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน ร้อยละ 67.11 รองลงมาคือ กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด ร้อยละ 66.47 โรงพยาบาลที่มีคะแนนความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 22.65 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ ความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการใน ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามกลุ่มงาน/งาน

ลำดับที่	กลุ่มงาน/งาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
1	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)	73	45.62
2	งานคลินิกโรคเรื้อรัง (NCD Clinic)	30	62.17
3	กลุ่มงานทันตกรรม	16	49.06
4	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	17	30.59
5	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช และงานศุนย์แปล	32	54.06
6	กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	15	44.00
7	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	18	27.22
8	กลุ่มงานรังสีวิทยา	16	35.31
9	งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	15	56.67
10	งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน	19	67.11
11	งานส่งเสริมสุขภาพ	17	22.65
12	งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค	15	42.00
13	กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด	17	66.47
	ภาพรวมโรงพยาบาล	300	46.38

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า แผนกผู้ป่วยนอก ต่อการให้บริการ 4 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงอยู่ในระดับน้อย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.34

ขั้นตอนที่ 2 ความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงอยู่ในระดับน้อย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.29

ขั้นตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงอยู่ในระดับน้อย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก และปานกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.33

ขั้นตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.67 รองลงอยู่ในระดับน้อย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.32

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ขั้นตอน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =2.34) รองลงมาคือ ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =2.33) น้อยที่สุดคือ ความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (\bar{X} = 2.29) ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละ ความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	52 (17.33)	31 (10.33)	30 (10.00)	57 (19.00)	130 (43.33)	2.34
2. ความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ	46 (15.33)	35 (11.67)	27 (9.00)	60 (20.00)	132 (44.00)	2.29
3. ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	48 (16.00)	31 (10.33)	31 (10.33)	66 (22.00)	124 (41.33)	2.33
4. ความไม่พึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการ	47 (15.67)	34 (11.33)	31 (10.33)	57 (19.00)	131 (43.67)	2.32

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการแพทย์ (เฉพาะส่วน)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า ที่แผนกผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2568 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการแพทย์โดยภาพรวม ร้อยละ 88.68 สูงกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณารายกลุ่มงาน/งาน พบว่า กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด มีความพึงพอใจสูงสุด ได้คะแนนร้อยละ 97.28 รองลงมาคือ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ได้คะแนนร้อยละ 95.27 น้อยที่สุดคือ งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน ได้คะแนนร้อยละ 81.43 รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการแพทย์(เฉพาะส่วน) ในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกรายกลุ่มงาน/งาน

ลำดับที่	กลุ่มงาน/งาน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ
1	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)	73	91.90
2	งานคลินิกโรคเรื้อรัง (NCD Clinic)	30	90.04
3	กลุ่มงานทันตกรรม	16	85.94
4	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	17	93.96
5	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช และงานศูนย์แปล	32	85.00
6	กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	15	77.60
7	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	18	93.96
8	กลุ่มงานรังสีวิทยา	16	83.67
9	งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	15	90.51
10	งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน	19	80.60
11	งานส่งเสริมสุขภาพ	17	91.47
12	งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค	15	88.04
13	กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด	17	95.04
	ภาพรวมโรงพยาบาล	300	87.16

5.1 ความพึงพอใจต่อแพทย์/ทันตแพทย์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อแพทย์/ทันตแพทย์ของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาหม้อ แผนกผู้ป่วยนอก 3 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายข้อ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 น้อยที่สุดในระดับปานกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39

ขั้นตอนที่ 2 บุคลิกท่าทางและการพูดจาของทางแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 น้อยที่สุดในระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34

ขั้นตอนที่ 3 ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.67 น้อยที่สุดในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27

ความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนที่ 1 ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย (\bar{X} =4.39) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 2 บุคลิกท่าทางและการพูดจาของทางแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา (\bar{X} =4.34) ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 3 ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย (\bar{X} =4.27) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อแพทย์/ทันตแพทย์ของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.1 ความพึงพอใจต่อแพทย์/ทันตแพทย์						
1.ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	160 (53.33)	112 (37.33)	28 (9.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39
2.บุคลิกท่าทางและการพูดจาของทางแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	150 (50.00)	117 (39.00)	30 (10.00)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.34
3.ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	144 (48.00)	113 (37.67)	40 (13.33)	2 (0.67)	1 (0.33)	4.27

5.2 ความพึงพอใจต่อพยาบาล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อพยาบาลของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาหม้อ แผนกผู้ป่วยนอก 5 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายข้อ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กิริยามารยาทของพยาบาลสุภาพเรียบร้อย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 น้อยที่สุดในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33

ขั้นตอนที่ 2 การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.67 น้อยที่สุดในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

ขั้นตอนที่ 3 การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37

ขั้นตอนที่ 4 ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40

ขั้นตอนที่ 5 ความตั้งใจ, สนใจ และเอาใจใส่ของพยาบาล ในการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37

ความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนที่ 2 การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม (\bar{X} =4.42) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 4 ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย (\bar{X} =4.40) ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 1 กิริยามารยาทของพยาบาลสุภาพเรียบร้อย (\bar{X} =4.33) ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อพยาบาลของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.2 ความพึงพอใจต่อพยาบาล						
1.กิริยามารยาทของพยาบาลสุภาพเรียบร้อย	142 (47.33)	136 (45.33)	18 (6.00)	3 (1.00)	1 (0.33)	4.33
2.การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	163 (54.33)	119 (39.67)	14 (4.67)	3 (1.00)	1 (0.33)	4.42
3.การให้ ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้ การ รักษาพยาบาลทุกครั้ง	151 (50.33)	129 (43.00)	16 (5.33)	3 (1.00)	1 (0.33)	4.37
4.ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการ พยาบาลผู้ป่วย	155 (51.67)	127 (42.33)	14 (4.67)	3 (1.00)	1 (0.33)	4.40
5.ความตั้งใจ, สนใจ และเอาใจใส่ของพยาบาล ในการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วย	153 (51.00)	123 (41.00)	21 (7.00)	2 (0.67)	1 (0.33)	4.37

5.3 ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปลของผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาลบางปลาม้า แผนกผู้ป่วยนอก 3 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายข้อ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37

ขั้นตอนที่ 2 กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และระดับมาก จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 เท่ากัน รองลงอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 น้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 เท่ากัน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.32

ขั้นตอนที่ 3 ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 น้อยที่สุดในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37

ความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนที่ 1 ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย และขั้นตอนที่ 3 ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ (\bar{X} =4.37) เท่ากัน รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 2 กิริยามารยาทการพุดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย (\bar{X} =4.32) ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปลของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.3 ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล						
1.ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	150 (50.00)	129 (43.00)	18 (6.00)	2 (0.67)	1 (0.33)	4.37
2.กิริยามารยาทการพุดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	138 (46.00)	138 (46.00)	22 (7.33)	1 (0.33)	1 (0.33)	4.32
3.ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	146 (48.67)	134 (44.67)	16 (5.33)	3 (1.00)	1 (0.33)	4.37

5.4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่อื่นๆ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่อื่นๆของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาม้า แผนกผู้ป่วยนอก 3 ขั้นตอน เมื่อพิจารณารายข้อ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.33 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 น้อยที่สุดในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38

ขั้นตอนที่ 2 การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และระดับมาก จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 น้อยที่สุดในระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 เท่ากัน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35

ขั้นตอนที่ 3 การให้บริการอาหารตรงตามเวลา พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.67 รองลงอยู่ในระดับมาก จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 น้อยที่สุดในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37

ความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนที่ 1 บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน (\bar{X} =4.38) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 3 การให้บริการอาหารตรงตามเวลา (\bar{X} =4.37) ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 2 การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง (\bar{X} =4.35) ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่อื่นๆของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก
จำแนกรายข้อ/ประเด็น

จำแนกรายข้อ/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (n = 1,300)					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่อื่นๆ						
1.บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	151 (50.33)	127 (42.33)	19 (6.33)	1 (0.33)	2 (0.67)	4.38
2.การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตาม หลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	150 (50.00)	122 (40.67)	24 (8.00)	2 (0.67)	2 (0.67)	4.35
3.การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	158 (52.67)	114 (38.00)	25 (8.33)	1 (0.33)	2 (0.67)	4.37

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการจัดบริการในโรงพยาบาล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลบางปลาหมอ ที่แผนกผู้ป่วยนอก ในปีงบประมาณ 2568 มีจำนวนผู้รับบริการที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการจัดบริการในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 300 คน จำแนกรายด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรมีบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น
2. ด้านการบริการ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรลดระยะเวลาการรอคอย
3. ด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีและเครื่องมือการแพทย์ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรพัฒนาอุปกรณ์/
เทคโนโลยีให้ทันสมัย
4. ด้านอาคารสถานที่ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้มากกว่านี้
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งสำหรับผู้ป่วย
6. ด้านอื่นๆ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า อยากให้มีร้านอาหาร/ร้านสะดวกซื้อ/ATM ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนผู้รับบริการที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการจัดบริการในโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (n=300)	ร้อยละ
1. ด้านบุคลากร		
1.ควรมีบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น (แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่)	12	4.00
2.ให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	8	2.67
3.ให้เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วขึ้น	8	2.67
2. ด้านการบริการ		
1.ควรลดระยะเวลาการรอคอย	20	6.67
2.การจัดระเบียบคิว ควรมีการเรียกชื่อตามคิวและมีป้ายชัดเจน	14	4.67
3.ควรให้บริการการจ่ายยารวดเร็วขึ้น	7	2.33
4.ให้แพทย์มาตรวจตรงตามเวลา	6	2.00

ตารางที่ 16 จำนวนผู้รับบริการที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการจัดบริการในโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (n=300)	ร้อยละ
3. ด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีและเครื่องมือการแพทย์		
1. พัฒนาอุปกรณ์/เทคโนโลยีให้ทันสมัย	4	1.33
2. ควรเตรียมจัดเตรียมลำโพง/ไมค์/จอเรียกคิวให้พร้อมบริการ	3	1.00
4. ด้านอาคารสถานที่		
1. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้มากกว่านี้	25	8.33
2. ควรปรับพื้นที่/ขยายห้อง/ขยายสถานที่	9	3.00
3. สถานที่ให้บริการแออัดคับแคบ	4	1.33
4. ห้องให้บริการไกล/เดินลำบาก	3	1.00
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งพักคอย	8	2.67
2. จัดทำป้ายจุดบริการ/ทางเดินให้ชัดเจน	8	2.67
3. เพิ่มแสงสว่าง	7	2.33
4. ตัดบัตรเสีย/ไม่พบเจ้าหน้าที่ห้องบัตร	5	1.67
5. บริเวณห้องรอตรวจควรติดพัดลมเพิ่ม หรือติดแอร์	2	0.67
6. ด้านอื่นๆ		
1. อยากให้มีร้านอาหาร/ร้านสะดวกซื้อ/ATM	8	2.67
2. เพิ่มการรักษาแพทย์เฉพาะทาง	5	1.67
3. ความสะอาด และสภาพแวดล้อม เช่น กำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุง	6	2.00
4. เพิ่มขนาดเตียง และเพิ่มจำนวนเปลนอน	3	1.00
7. ไม่แสดงความคิดเห็น	125	41.67
รวม	300	100.00

จากการเปรียบเทียบระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหมี่ที่แผนกผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2567 - 2568 เป้าหมาย คะแนนความพึงพอใจมากกว่า หรือเท่ากับร้อยละ 85 พบว่า

1. ภาพรวมโรงพยาบาลบางปลาหมี่ ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 88.68 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด
2. งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD) ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 91.15 ผ่านเกณฑ์
3. งานคลินิกโรคเรื้อรัง (NCD Clinic) ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 89.73 ผ่านเกณฑ์
4. กลุ่มงานทันตกรรม ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 85.60 ผ่านเกณฑ์
5. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 95.27 ผ่านเกณฑ์
6. งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช และงานศุนย์เปล ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 85.39 ผ่านเกณฑ์
7. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 81.87 ไม่ผ่านเกณฑ์
8. กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 86.24 ผ่านเกณฑ์
9. กลุ่มงานรังสีวิทยา ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 94.21 ผ่านเกณฑ์

10. งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 90.01 ผ่านเกณฑ์
11. งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 81.43 ไม่ผ่านเกณฑ์
12. งานส่งเสริมสุขภาพ ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 88.93 ผ่านเกณฑ์
13. งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 85.76 ผ่านเกณฑ์
14. กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด ปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 97.28 ผ่านเกณฑ์
 ดังตารางที่ 17,แผนภาพที่ 1

ตารางที่ 17 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ ผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางปลาหม่า ที่แผนกผู้ป่วยใน จำแนกตามกลุ่มงาน/งาน ปีงบประมาณ 2567 - 2568

กลุ่มงาน/งาน	แผนกผู้ป่วยนอก	
	2567	2568
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)	85.38	91.15
งานคลินิกโรคเรื้อรัง (NCD Clinic)	94.30	89.73
กลุ่มงานทันตกรรม	96.86	85.60
กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	93.45	95.27
งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช และงานศูนย์เป็ล	90.32	85.39
กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	91.63	81.87
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	89.38	86.24
กลุ่มงานรังสีวิทยา	97.64	94.21
งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	89.69	90.01
งานประกันสุขภาพและงานเวชระเบียน	82.71	81.43
งานส่งเสริมสุขภาพ	83.26	88.93
งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค	87.40	85.76
กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด	95.94	97.28
งานศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU)	90.89	-
ห้องเก็บเงิน	88.54	-
ภาพรวม	90.49	88.68

แผนภาพที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจ ผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางปลาม้า ที่แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามกลุ่มงาน/งาน ปีงบประมาณ 2567 - 2568

