

๑. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของการให้บริการของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก ครั้งที่ ๑/๖๓

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ พร. ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามครอบคลุมความไม่พึงพอใจใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
- ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ

โดยดำเนินการประเมินความไม่พึงพอใจในงานบริการผู้ป่วยนอกของรพ.ท.ร.กรุงเทพ พร. จากห้องตรวจโรค งานเวชระเบียนฯ งานทันตกรรมฯ งานรังสีฯ งานพยาธิฯ งานเภสัชกรรมฯ งานเวชศาสตร์ฟื้นฟูฯ งานแพทย์ทางเลือกฯ และงานตรวจสุขภาพฯ

ทั้งนี้ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหมและหน่วยงานราชการอื่น ครอบครัว และประชาชนทั่วไปผู้มาใช้บริการจาก รพ.ท.ร.กรุงเทพ พร. วงรอบการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกำหนดปีละ ๒ ครั้ง ครั้งที่๑ ช่วงเดือน มี.ค.๖๓ ผลการดำเนินงาน มีดังนี้
เกณฑ์การให้คะแนน

| ระดับ ๐ | ระดับ ๑ | ระดับ ๒ | ระดับ ๓ | ระดับ ๔ | ระดับ ๕ |
|---|--|--|---|--|--|
| ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๔๑ | ระดับความไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ ๑๕.๐๒ | ระดับความไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ ๑.๕ | ระดับความไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ ๐.๒๗ | ระดับความไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ - | ระดับความไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ - |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆ ของผู้ที่มารับบริการทุกประเภท

| รายละเอียด | ระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (คิดเป็นร้อยละ) | อัตราความไม่พึงพอใจ |
|--|--|---------------------|
| ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๔ | ๐.๒๒ |
| ๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | ๓.๖ | ๐.๑๘ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๕ | ๐.๑๗ |
| ๔.ด้านผลของการให้บริการของรพ.ฯ | ๒.๘ | ๐.๑๔ |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ
ผู้รับบริการทุกประเภท

| ปีงบประมาณ | ครั้งที่ | จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | ร้อยละระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
|------------|----------|--------------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------|
| | | | | ด้านกระบวนการ | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพของการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| ๖๓ | ๑ | ๓๓,๑๑๔ | ๒๐๐ | ๔.๔ | ๓.๖ | ๓.๕๕ | ๒.๘ | ๓.๕๙ |
| | | | | อัตราความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | | | | ๐.๒๒ | ๐.๑๘ | ๐.๑๗ | ๐.๑๔ | ๐.๑๘ |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ กำลัง
พลและครอบครัวทหารเรือทุกระดับชั้นยศที่มารับบริการ

| ปีงบประมาณ | ครั้งที่ | จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | ร้อยละระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
|------------|----------|--------------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------|
| | | | | ด้านกระบวนการ | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพของการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| ๖๓ | ๑ | ๑๒,๓๗๓ | ๙๘ | ๔.๐๖ | ๓.๘ | ๓.๖๗ | ๓.๒ | ๓.๖๘ |
| | | | | อัตราความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | | | | ๐.๒๐ | ๐.๑๙ | ๐.๑๘ | ๐.๑๖ | ๐.๑๘ |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ
ข้าราชการบำนาญทหารเรือทุกระดับชั้นยศที่มารับบริการ

| ปีงบประมาณ | ครั้งที่ | จำนวนผู้มารับบริการปี งป.๖๓ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | ร้อยละระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
|------------|----------|--------------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------|
| | | | | ด้านกระบวนการ | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพของการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| ๖๓ | ๑ | ๒,๗๕๑ | ๒๖ | ๕.๑๓ | ๔.๓๓ | ๔.๔๒ | ๓.๐ | ๕.๓๕ |
| | | | | อัตราความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | | | | ๐.๒๕ | ๐.๒๑ | ๐.๒๒ | ๐.๑๕ | ๐.๒๖ |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ
ประชาชนผู้รับบริการ

| ปีงบประมาณ | ครั้งที่ | จำนวนผู้มารับบริการปี ป.๖๓ | จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง | ร้อยละระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
|------------|----------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|--|----------------------------|-----------------------------------|-----------|
| | | | | ด้าน กระบวนการ | ด้านการ ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ | ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพ ของการ ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| ๖๓ | ๑ | ๑๗,๙๙๐ | ๗๖ | ๔.๔ | ๒.๘ | ๒.๘ | ๒.๒ | ๓.๐๕ |
| | | | | อัตราความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | | | | ๐.๒๒ | ๐.๑๔ | ๐.๑๔ | ๐.๑๑ | ๐.๑๕ |

ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ คน

| | | | |
|---------------------|--------------------------------|---------------|------|
| ประเภทผู้รับบริการ | กำลังพลสังกัดกองทัพเรือ | คิดเป็นร้อยละ | ๓๖.๕ |
| | ครอบครัวของกองทัพเรือ | คิดเป็นร้อยละ | ๑๒.๕ |
| | ข้าราชการบำนาญกองทัพเรือ | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๐ |
| | พลเรือน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๘.๐ |
| เพศ | เพศชาย | คิดเป็นร้อยละ | ๖๓.๕ |
| | เพศหญิง | คิดเป็นร้อยละ | ๓๖.๕ |
| อายุ | ต่ำกว่า ๒๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๖.๐ |
| | ๒๑ - ๓๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๒๑.๕ |
| | ๓๑ - ๔๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๑๘.๐ |
| | ๔๑ - ๕๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๑๙.๕ |
| | ๕๑ - ๖๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๑๗.๕ |
| | มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | คิดเป็นร้อยละ | ๑๗.๕ |
| ประเภทใช้บริการ | ครั้งแรก | คิดเป็นร้อยละ | ๑๑.๕ |
| | ครั้งที่ ๒ ขึ้นไป | คิดเป็นร้อยละ | ๘๘.๕ |
| สิทธิการรักษาพยาบาล | สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | คิดเป็นร้อยละ | ๖๓.๐ |
| | ประกันสังคม | คิดเป็นร้อยละ | ๔.๐ |
| | ประกันสุขภาพถ้วนหน้า | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๐ |
| | จ่ายเงินสด | คิดเป็นร้อยละ | ๓๑.๐ |

ระดับความไม่พึงพอใจ แบ่งเป็น ๖ ระดับ ดังต่อไปนี้

- ๐.๐๐ - ๐.๘๔ หมายถึง มีความพึงพอใจ
- ๐.๘๕ - ๑.๖๙ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
- ๑.๗๐ - ๒.๕๔ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย
- ๒.๕๕ - ๓.๓๙ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง
- ๓.๔๐ - ๔.๒๔ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก
- ๔.๒๕ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๔ (ระดับ ๐.๒๒, Std. ๐.๕๐)

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๑ ความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ๔.๐ % (ระดับ ๐.๒๐ ,Std ๐.๕๐)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๕ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๒.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๔.๐ |

๑.๒ ให้บริการอย่างมีระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสมไม่ยุ่งยาก ๔.๖ % (ระดับ ๐.๒๓ , Std. ๐.๔๙)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๕ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๑.๐ |

๑.๓ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการรวดเร็ว ๔.๖ % (ระดับ ๐.๒๓ ,Std. ๐.๕๒)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๕.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๒.๐ |

๒. ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๖ % (ระดับ ๐.๑๘, Std. ๐.๔๒)

๒.๑ ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔.๐ % (ระดับ ๐.๒, Std. ๐.๔๔)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๒.๕ |

๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓.๒ % (ระดับ ๐.๑๖ ,Std. ๐.๓๙)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๔.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๕.๐ |

๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ๔.๐ % (ระดับ ๐.๒ ,Std. ๐.๔๔)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๖.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๒.๐ |

๒.๔ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และยา ๔.๐ % (ระดับ ๐.๒ ,Std. ๐.๔๕)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๕ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๒.๕ |

๒.๕ จนท.ประชาสัมพันธ์ ให้บริการ เอาใจใส่ดูแล และตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี ๓.๒ %

(ระดับ ๐.๑๖ ,Std. ๐.๔๐)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๕ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๕.๕ |

๒.๖ ให้การรักษาที่เหมาะสม ๓.๒ % (ระดับ ๐.๑๖ , Std. ๐.๓๙)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๕.๕ |

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๓.๕๕ % (ระดับ ๐.๑๗ ,Std. ๐.๓๙)

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑ ความครบถ้วนของยา/วัสดุการแพทย์ที่ได้รับ ๓.๖ % (ระดับ ๐.๑๘ ,Std. ๐.๓๙)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๕ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๗.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๒.๕ |

๓.๒ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย ๓.๔% (ระดับ ๐.๑๗ ,Std. ๐.๓๙)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๕ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๖.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๓.๕ |

๓.๗ ความพอเพียง ของสิ่งอำนวยความสะดวกของ รพ.ฯ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม จุดบริการน้ำดื่ม น้ำดื่มสมุนไพรเพื่อ
สุขภาพ ทั่วถึงเงินสด เป็นต้น ๓.๔ % (ระดับ๐.๑๗ , Std. ๐.๓๙)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๔.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๔.๕ |

๓.๘ ความสะอาดของห้องน้ำรพ.ฯ ๓.๒% (ระดับ๐.๑๖ , Std. ๐.๓๘)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๕ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๔.๕ |

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการของรพ.ฯพบว่าความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของสถานพยาบาล
๒.๘ % (ระดับ๐.๑๔ ,Std. ๐.๓๖)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๕ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๖.๕ |

๑. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของการให้บริการของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก ครั้งที่ ๒/๖๓

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ พร. ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามครอบคลุมความไม่พึงพอใจใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
- ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ

โดยดำเนินการประเมินความไม่พึงพอใจในงานบริการผู้ป่วยนอกของรพ.ทหารกรุงเทพ พร. จากห้องตรวจโรค งานเวชระเบียนฯ งานทันตกรรมฯ งานรังสีฯ งานพยาธิฯ งานเภสัชกรรมฯ งานเวชศาสตร์ฟื้นฟูฯ งานแพทย์ทางเลือกฯ และงานตรวจสุขภาพฯ

ทั้งนี้ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหมและหน่วยงานราชการอื่น ครอบครัว และประชาชนทั่วไปผู้มาใช้บริการจาก รพ.ทหารกรุงเทพ พร. วัตถุประสงค์ประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกำหนดปีละ ๒ ครั้ง ครั้งที่๒ ช่วงเดือน ส.ค.๖๓ ผลการดำเนินงาน มีดังนี้
เกณฑ์การให้คะแนน

| ระดับ ๐ | ระดับ ๑ | ระดับ ๒ | ระดับ ๓ | ระดับ ๔ | ระดับ ๕ |
|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| ระดับความพึงพอใจ | ระดับความไม่พึงพอใจ | ระดับความไม่พึงพอใจ | ระดับความไม่พึงพอใจ | ระดับความไม่พึงพอใจ | ระดับความไม่พึงพอใจ |
| เฉลี่ยร้อยละ | เฉลี่ยร้อยละ | เฉลี่ยร้อยละ | เฉลี่ยร้อยละ | เฉลี่ยร้อยละ | เฉลี่ยร้อยละ |
| ๘๙.๕๓ | ๑๐.๓๗ | - | - | - | - |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆ ของผู้ที่มารับบริการทุกประเภท

| รายละเอียด | ระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (คิดเป็นร้อยละ) | อัตราความไม่พึงพอใจ |
|--|--|---------------------|
| ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๒.๒๗ | ๐.๑๔ |
| ๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | ๑.๘๕ | ๐.๑๑ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๑.๕๔ | ๐.๐๙ |
| ๔.ด้านผลของการให้บริการของรพ.ฯ | ๐.๗๕ | ๐.๐๕ |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ ผู้รับบริการทุกประเภท

| ปีงบประมาณ | ครั้งที่ | จำนวนผู้มารับบริการปี พ.๖๓ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | ร้อยละระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
|------------|----------|----------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------|
| | | | | ด้านกระบวนการ | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพของการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| ๖๓ | ๒ | ๒๐,๙๒๙ | ๒๐๐ | ๒.๒๗ | ๑.๘๕ | ๑.๕๔ | ๐.๗๕ | ๑.๖๐ |
| | | | | อัตราความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | | | | ๐.๑๔ | ๐.๑๑ | ๐.๐๙ | ๐.๐๕ | ๐.๐๙ |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ กำลังพลและครอบครัวทหารเรือทุกระดับชั้นยศที่มารับบริการ

| ปีงบประมาณ | ครั้งที่ | จำนวนผู้มารับบริการปี พ.๖๓ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | ร้อยละระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
|------------|----------|----------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------|
| | | | | ด้านกระบวนการ | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพของการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| ๖๓ | ๒ | ๘,๓๔๑ | ๙๑ | ๑.๖๕ | ๑.๕๕ | ๑.๕๑ | ๐.๕๔ | ๑.๓๑ |
| | | | | อัตราความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | | | | ๐.๓๐ | ๐.๒๙ | ๐.๒๙ | ๐.๑๘ | ๐.๒๗ |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ ข้าราชการบำนาญทหารเรือทุกระดับชั้นยศที่มารับบริการ

| ปีงบประมาณ | ครั้งที่ | จำนวนผู้มารับบริการปี พ.๖๓ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | ร้อยละระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
|------------|----------|----------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------|
| | | | | ด้านกระบวนการ | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพของการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| ๖๓ | ๒ | ๑,๖๒๘ | ๒๑ | ๑.๕๘ | ๑.๐๕ | ๒.๓๘ | ๒.๓๘ | ๑.๘๕ |
| | | | | อัตราความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | | | | ๐.๒๙ | ๐.๒๕ | ๐.๓๕ | ๐.๓๖ | ๐.๓๑ |

ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลด้านต่างๆของ
ประชาชนผู้รับบริการ

| ปีงบประมาณ | ครั้งที่ | จำนวนผู้ มารับ บริการปี งป.๖๓ | จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง | ร้อยละระดับความไม่พึงพอใจ | | | | |
|------------|----------|--|----------------------------|---------------------------|--|----------------------------|-----------------------------------|-----------|
| | | | | ด้าน กระบวนการ | ด้านการ ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ | ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก | ด้านคุณภาพ ของการ ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| ๖๓ | ๒ | ๑๐,๙๖๐ | ๘๘ | ๓.๑๐ | ๒.๓๔ | ๑.๐๑ | ๐.๕๖ | ๑.๗๕ |
| | | | | อัตราความไม่พึงพอใจ | | | | |
| | | | | ๐.๓๙ | ๐.๓๕ | ๐.๒๓ | ๐.๑๘ | ๐.๒๙ |

ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ คน

| | | | |
|---------------------|--------------------------|---------------|------|
| ประเภทผู้รับบริการ | กำลังพลสังกัดกองทัพเรือ | คิดเป็นร้อยละ | ๓๗.๐ |
| | ครอบครัวของกองทัพเรือ | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๕ |
| | ข้าราชการบำนาญกองทัพเรือ | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐.๕ |
| | พลเรือน | คิดเป็นร้อยละ | ๔๔.๐ |
| เพศ | เพศชาย | คิดเป็นร้อยละ | ๖๐.๕ |
| | เพศหญิง | คิดเป็นร้อยละ | ๓๙.๕ |
| อายุ | ๒๐ - ๓๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๒๙.๐ |
| | ๓๑ - ๔๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๑๔.๕ |
| | ๔๑ - ๕๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๑๗.๕ |
| | ๕๑ - ๖๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ | ๒๐.๕ |
| | มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | คิดเป็นร้อยละ | ๑๘.๕ |
| ประเภทใช้บริการ | ครั้งแรก | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๕ |
| | ครั้งที่ ๒ ขึ้นไป | คิดเป็นร้อยละ | ๘๖.๕ |
| สิทธิการรักษาพยาบาล | สวัสดิการข้าราชการ | คิดเป็นร้อยละ | ๕๒.๐ |
| | ประกันสังคม | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๐ |
| | ประกันสุขภาพถ้วนหน้า | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๕ |
| | จ่ายเงินสด | คิดเป็นร้อยละ | ๓๘.๕ |

ระดับความไม่พึงพอใจ แบ่งเป็น ๖ ระดับ ดังต่อไปนี้

- ๐.๐๐ - ๐.๘๔ หมายถึง มีความพึงพอใจ
- ๐.๘๕ - ๑.๖๙ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
- ๑.๗๐ - ๒.๕๔ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย
- ๒.๕๕ - ๓.๓๙ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง
- ๓.๔๐ - ๔.๒๔ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก
- ๔.๒๕ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗

(ระดับ ๐.๑๔, Std. ๐.๓๔)

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๑ ความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ๒.๔ % (ระดับ ๐.๑๕ ,Std ๐.๓๕)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๔.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๕.๕ |

๑.๒ ให้บริการอย่างมีระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสมไม่ยุ่งยาก ๒.๔ % (ระดับ ๐.๑๕ , Std. ๐.๓๕)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๔.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๕.๕ |

๑.๓ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการรวดเร็ว ๒.๐๒ % (ระดับ ๐.๑๒ ,Std. ๐.๓๒)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|----------------------------------|---------------|-----|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๒.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๗.๐ |

๒. ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๕ % (ระดับ ๐.๑๑, Std. ๐.๓๑)

๒.๑ ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.๐๙ % (ระดับ ๐.๑๓ , Std. ๐.๓๓)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๒.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๗.๐ |

๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๑.๖๖ % (ระดับ ๐.๑๐ ,Std. ๐.๓๐)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๙๐.๐ |

๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ๑.๗๕ % (ระดับ ๐.๑๑ ,Std. ๐.๓๐)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๙.๕ |

๒.๔ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และยา ๑.๘ % (ระดับ ๐.๑๑ ,Std. ๐.๓๑)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๑.๑ |

มีความพึงพอใจ

คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙

๒.๕ จนท.ประชาสัมพันธ์ ให้บริการ เอาใจใส่ดูแล และตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี ๒ %

(ระดับ ๐.๑๒ ,Std. ๐.๓๒)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๒.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๘.๐ |

๒.๖ ให้การรักษาที่เหมาะสม ๑.๘ % (ระดับ ๐.๑๑ , Std. ๐.๓๑)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๑๑.๑ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๘๘.๙ |

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔ % (ระดับ ๐.๐๙ ,Std. ๐.๒๘)

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑ ความครบถ้วนของยา/วัสดุการแพทย์ที่ได้รับ ๑.๐๘ % (ระดับ ๐.๐๗ ,Std. ๐.๒๔)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๖.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๙๓.๕ |

๓.๒ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย ๑.๗๕% (ระดับ ๐.๑๑ ,Std. ๐.๓๐)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|----------------------------------|---------------|-----|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |

๓.๗ ความพอเพียง ของสิ่งอำนวยความสะดวกของ รพ.ฯ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม จุดบริการน้ำดื่ม น้ำดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ ตักถาดเงินสด เป็นต้น ๑.๔๑ % (ระดับ ๐.๐๙ , Std. ๐.๒๘)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๙๑.๕ |

๓.๘ ความสะอาดของห้องน้ำรพ.ฯ ๑.๐ % (ระดับ ๐.๐๖ , Std. ๐.๒๓)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๖.๐ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๙๔.๐ |

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการของรพ.ฯพบว่าความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของสถานพยาบาล ๐.๗๕ % (ระดับ ๐.๐๕ , Std. ๐.๒๐)

อัตราความไม่พึงพอใจระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๐

| | | |
|-----------------------------------|---------------|------|
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐ |
| มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๔.๕ |
| มีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ | ๙๕.๕ |

