

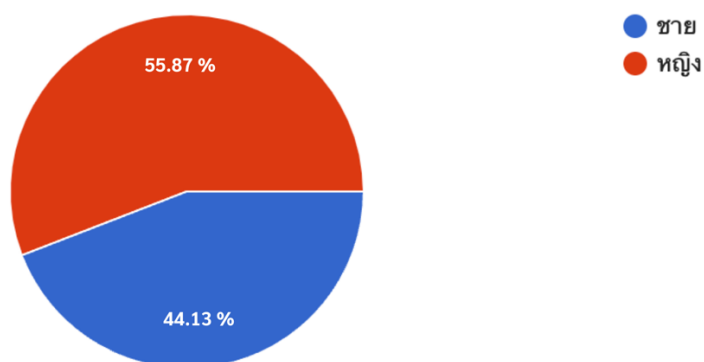
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันราชประชาสมาสัย ปี 2567 ครั้งที่ 2

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.เพศ

ชาย จำนวน 223 คน ร้อยละ 44.13

หญิง จำนวน 295 คน ร้อยละ 55.87



2.อายุ

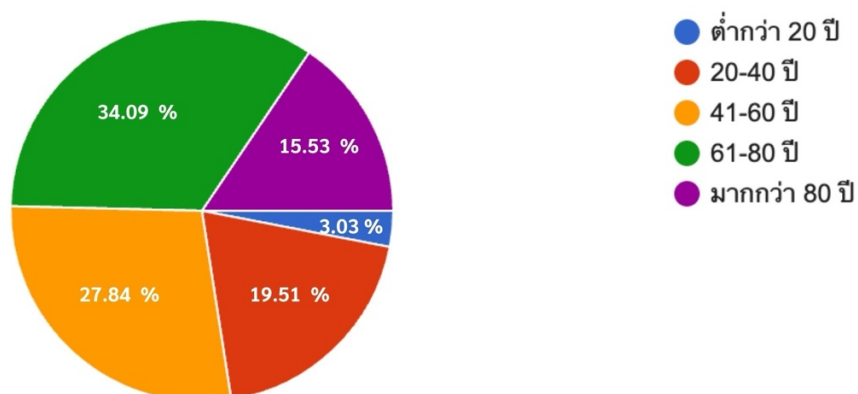
ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน ร้อยละ 3.03

20-40 ปี จำนวน 103 คน ร้อยละ 19.51

41-60 ปี จำนวน 147 คน ร้อยละ 27.84

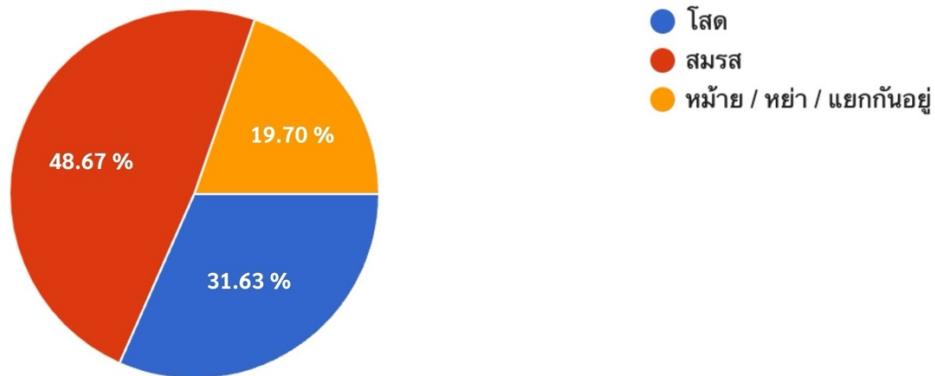
61-80 ปี จำนวน 180 คน ร้อยละ 34.09

มากกว่า 80 ปี จำนวน 82 คน ร้อยละ 15.53



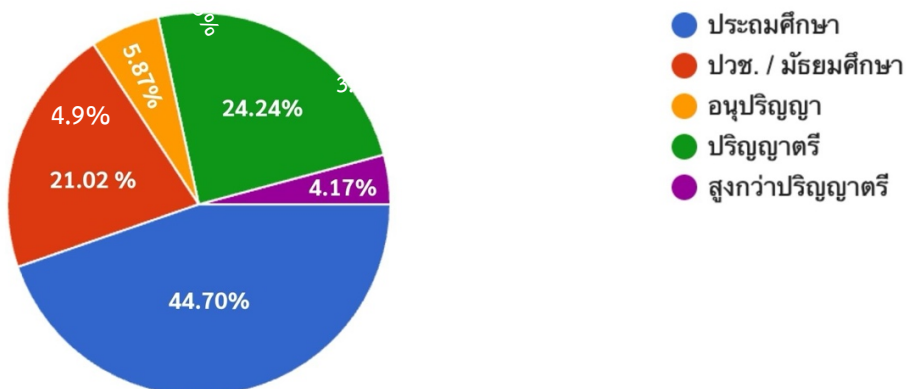
3.สถานภาพ

โสด	จำนวน 167 คน ร้อยละ 31.63
สมรส	จำนวน 257 คน ร้อยละ 48.67
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	จำนวน 104 คน ร้อยละ 19.70



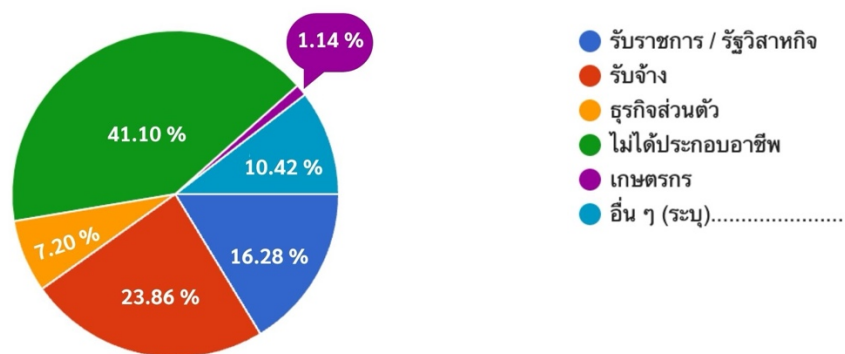
4.ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา	จำนวน 236 คน ร้อยละ 44.70
ปวช. / มัธยมศึกษา	จำนวน 111 คน ร้อยละ 21.02
อนุปริญญา	จำนวน 31 คน ร้อยละ 5.87
ปริญญาตรี	จำนวน 128 คน ร้อยละ 24.24
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน 22 คน ร้อยละ 4.17



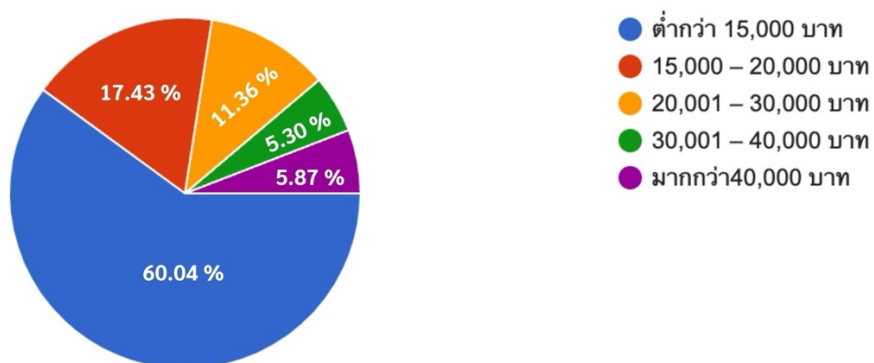
5.การประกอบอาชีพ

รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 86 คน ร้อยละ 16.28
รับจ้าง	จำนวน 126 คน ร้อยละ 23.86
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 38 คน ร้อยละ 7.20
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	จำนวน 217 คน ร้อยละ 41.10
เกษตรกร	จำนวน 6 คน ร้อยละ 1.14
อื่น ๆ	จำนวน 55 คน ร้อยละ 10.42



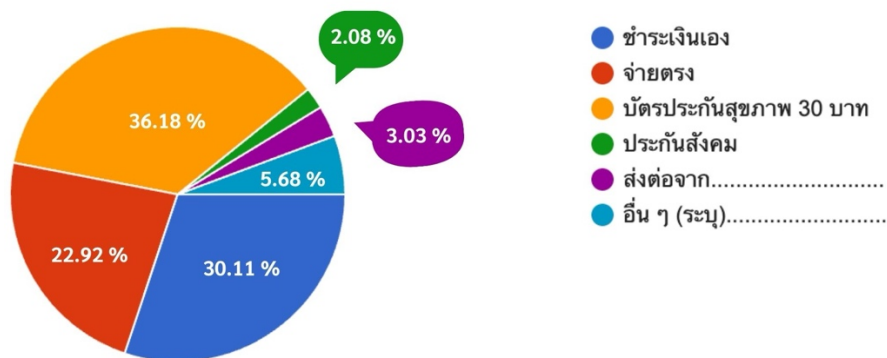
6.รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท	จำนวน 317 คน ร้อยละ 60.04
15,000 – 20,000 บาท	จำนวน 92 คน ร้อยละ 17.43
20,001 – 30,000 บาท	จำนวน 60 คน ร้อยละ 11.36
30,001 – 40,000 บาท	จำนวน 28 คน ร้อยละ 5.30
มากกว่า 40,000 บาท	จำนวน 31 คน ร้อยละ 5.87

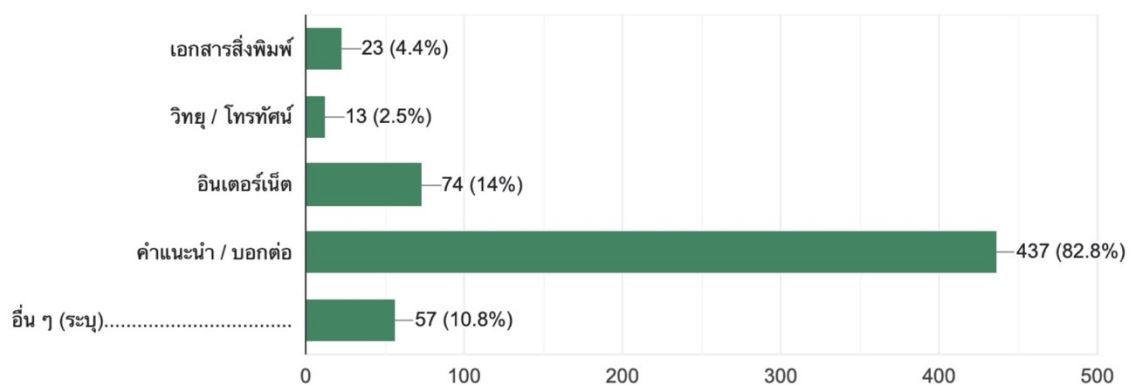


7. สิทธิการรักษา

ชำระเงินเอง	จำนวน 159 คน ร้อยละ 30.11
จ่ายตรง	จำนวน 121 คน ร้อยละ 22.92
บัตรประกันสุขภาพ 30 บาท	จำนวน 191 คน ร้อยละ 36.18
ประกันสังคม	จำนวน 11 คน ร้อยละ 2.08
ส่งต่อ	จำนวน 16 คน ร้อยละ 3.03
อื่น ๆ	จำนวน 30 คน ร้อยละ 5.68



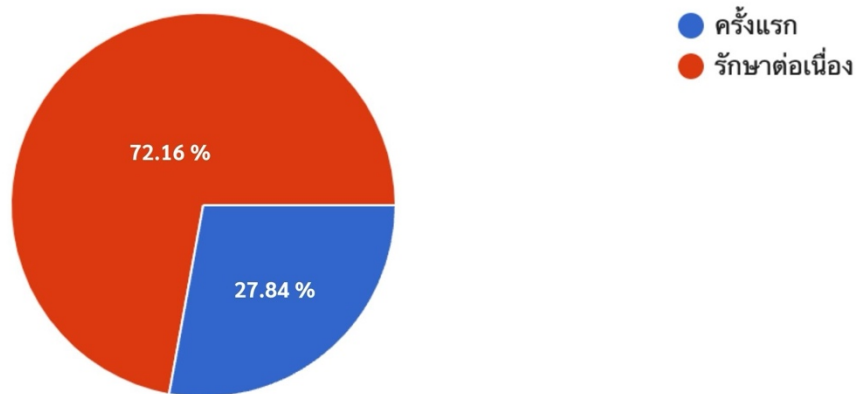
8. ท่านรู้จักสถาบันราชประชาสมาสัยจาก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



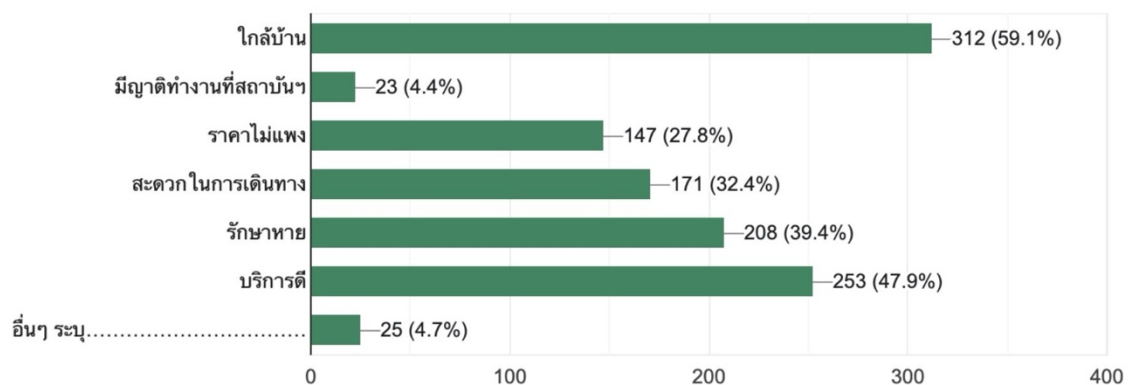
9. มารับบริการที่สถาบันราชประชาสมาสัย

ครั้งแรก จำนวน 147 คน ร้อยละ 27.84

รักษาต่อเนื่อง จำนวน 381 คน ร้อยละ 72.16

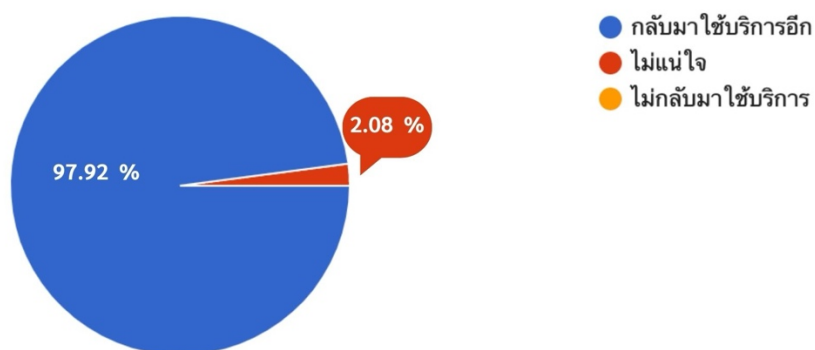


10. เหตุผลที่มารับบริการที่สถาบันราชประชาสมาสัย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



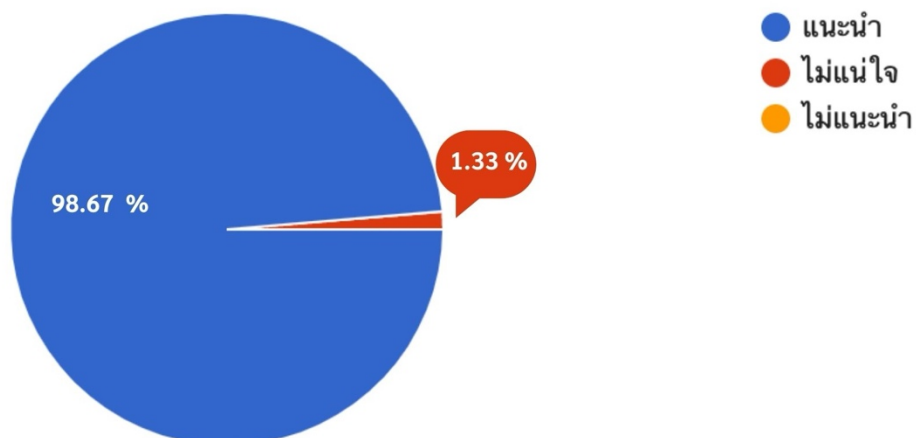
11. หากท่านมีโอกาส ท่านจะกลับมาใช้บริการของสถาบันอีก

กลับมาใช้บริการอีก	จำนวน 517 ราย	ร้อยละ 97.92
ไม่แน่ใจ	จำนวน 11 ราย	ร้อยละ 2.08
ไม่กลับมาใช้บริการ	จำนวน 0 ราย	ร้อยละ 0.00



12. ท่านจะแนะนำให้กับญาติหรือผู้รู้จัก มารับบริการของสถาบันหรือไม่

แนะนำ	จำนวน 521 ราย	ร้อยละ 98.67
ไม่แน่ใจ	จำนวน 7 ราย	ร้อยละ 1.33
ไม่แนะนำ	จำนวน 0 ราย	ร้อยละ 0.00



ส่วนที่ 2

1.คะแนนความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามรายชื่อ (N=528)

ด้าน/ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก	คะแนน	ร้อยละ
1. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ							
1) การเข้าถึงบริการ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	422 (79.92)	102 (19.32)	4 (0.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,530	95.83
2) ขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ตรงตามเวลา	417 (78.98)	105 (19.89)	5 (0.95)	0 (0.00)	1 (0.19)	2,521	95.49
3) ขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง	433 (82.01)	92 (17.42)	2 (0.38)	0 (0.00)	1 (0.19)	2,540	96.21
2.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	453 (85.80)	72 (13.64)	3 (0.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,562	97.05
2) กระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	457 (86.55)	68 (12.88)	3 (0.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,566	97.20
3) รับฟังปัญหาและตอบข้อซักถามอย่างเต็มใจตรงประเด็น	436 (82.58)	89 (16.86)	3 (0.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,545	96.40
4) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	449 (85.04)	76 (14.39)	3 (0.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,558	96.89
3. สิ่งอำนวยความสะดวก							
1) มีช่องทางในการขอรับบริการ หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ฯลฯ	391 (74.05)	125 (23.67)	12 (2.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,491	94.36

ด้าน/ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก	คะแนน	ร้อยละ
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	408 (77.27)	116 (21.97)	4 (0.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,516	95.30
3) อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย พร้อมให้บริการ	415 (78.60)	108 (20.45)	5 (0.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,522	95.53
4) มีการรับฟังความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ	392 (74.24)	128 (24.24)	8 (1.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,496	94.55
4. คุณภาพของการให้บริการ							
1) บริการมีความถูกต้องครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	440 (83.33)	85 (16.10)	3 (0.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,549	96.55
2) บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	447 (84.66)	78 (14.77)	3 (0.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	2,556	96.82

2. ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของสถาบันราชประชาสมาสัย เท่ากับ 96.01

ความพึงพอใจรวมสูงสุดรายข้อ ได้แก่ กระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.20 ,97.05 และ 96.89 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจโดยรวมต่ำสุดรายข้อ ได้แก่ มีช่องทางในการขอรับบริการหลายช่องทาง มีการรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 94.36 ,94.55 และ 95.30 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจรวมแยกตามรายด้าน

ด้าน/ประเด็นการประเมิน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	95.85
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	96.88
สิ่งอำนวยความสะดวก	94.93
คุณภาพของการให้บริการ	96.69

สรุปผลการสำรวจ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามหน่วยบริการ สถาบันราชประชาสมาสัย ครั้งที่ 2 ปี 2567

ลำดับ	หน่วยงาน	ร้อยละ
1	สถาบันราชประชาสมาสัย	96.01
2	กลุ่มการพยาบาล	96.01
3	หน่วยงานผู้ป่วยนอกโรคผิวหนัง	97.78
4	หน่วยงานผู้ป่วยนอกศัลยกรรม กระดูกและข้อ	95.42
5	หน่วยงานผู้ป่วยนอกหู คอ จมูก และอายุรกรรม	99.33
6	หน่วยงานผู้ป่วยนอกจักษุ	90.84
7	หน่วยงานอาชีวเวชกรรม	92.41
8	หน่วยงานให้คำปรึกษา	98.46
9	หน่วยงานการพยาบาลชุมชน	97.12
10	หน่วยงานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	93.23
11	หน่วยงานห้องผ่าตัดและวิสัญญี	99.77
12	สถานบำบัดโรคผิวหนังวัดมกุฏ	98.08
13	หอผู้ป่วย 2	90.35
14	หอผู้ป่วย 4	96.77
15	หอผู้ป่วยโรคทั่วไปและพิเศษ	96.48
16	หอผู้ป่วยหนัก	91.61

ความคิดเห็นในการให้บริการครั้งนี้

1.ในวันที่ ที่ท่านมารับบริการสิ่งใดในสถาบันฯ ที่ทำให้ท่านพึงพอใจ

- 1.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ (แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ อื่น ๆ) อธิยาศัยดี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม
แจ่มใส
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ และขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เข้ามาใช้บริการ
- 1.3 การเข้ารับบริการเป็นระบบ ให้บริการสะดวก รวดเร็ว
- 1.4 มีการเปลี่ยนแปลงบริการดีขึ้นกว่าเดิม
- 1.5 ห้องพักสะอาด ไม่แออัด

2. ในวันที่ท่านมารับบริการ สิ่งใดในสถาบันฯ ที่ท่านคิดว่าสถาบันฯ ควรปรับปรุง

- 2.1 แพทย์ออกตรวจซ้ำทำให้การรักษาล่าช้า
- 2.2 ที่จอดรถน้อยและไกล
- 2.3 แผนกผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วยควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศ
- 2.4 ตึกอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน การใช้บริการยุ่งยาก ต้องมีการเดินระหว่างตึก
- 2.5 หอผู้ป่วยโรคเรื้อนเสื้อผ้า ของใช้ไม่เพียงพอ
- 2.6 ควรเพิ่มห้องน้ำชายในอาคารสวัสดิการ
- 2.7 ถนนบางส่วนขรุขระไม่สะดวกในการใช้รถเข็น
- 2.8 ขั้นตอนการเข้านอนโรงพยาบาลต้องเดินติดต่อหลายรอบ
- 2.9 จำนวนแพทย์และนักรักษาพยาบาลน้อย
- 2.10 จอสำหรับเรียกคิวน้อย
- 2.11 ร้านอาหารน้อย
- 2.12 เพิ่มแพทย์ด้านหู คอ จมูก 3 วัน/สัปดาห์
- 2.13 กรณีผู้สูงอายุมาคนเดียว ควรมีเจ้าหน้าที่มาบริการ

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนา

- 3.1 เพิ่มที่จอดรถ
- 3.2 เพิ่มร้านค้า ร้านอาหาร
- 3.3 ควรมีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขา
- 3.4 ตึกอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน ควรบริการแบบ One stop service
- 3.5 เพิ่มเจ้าหน้าที่กายภาพและเตียงทำกายภาพ
- 3.6 ทางขึ้นอาคารควรทำบันไดเลื่อน