



CUSTOMER SERVICE CENTER REPORT

ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2560

รายงานความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการเก็บแบบประเมินความ พึงพอใจผู้ป่วยใน (INPATIENT DEPARTMENT)

ข้อมูลการเก็บระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2559



ข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
ครั้งที่ 1/2560 โดยการสุ่มประชากร จำนวน 304 ราย ประจำปี พ.ศ.2560

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (Inpatient Department) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อการให้บริการของ 11 หอผู้ป่วย โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ได้แก่ หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU หออภิบาลทารกแรกเกิด NICU หอผู้ป่วย สูติกรรม 2 ห้องคลอด หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย หอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยพิเศษ 6 หอผู้ป่วยพิเศษ 7 หอผู้ป่วยพิเศษ 8 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 304 ราย ซึ่งทางงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์จะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ปีละ 2 ครั้ง มีระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินแต่ละครั้งเป็นระยะเวลา 3 เดือนซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ในครั้งนี้เป็นการเก็บแบบประเมินตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2559

รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้ป่วยในครั้งนี ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหอผู้ป่วยต่างๆ รวมถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ต่อไป

ลูกค้าสัมพันธ์

ธันวาคม 2559

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อหอผู้ป่วยต่างๆ	
หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU	1
หออภิบาลทารกแรกเกิด NICU	2
หอผู้ป่วย สูติกรรม2	3
ห้องคลอด	4
หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	5
หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	6
หอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง	7
หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	8
หอผู้ป่วยพิเศษ 6/1	9
หอผู้ป่วยพิเศษ 6/2	10
หอผู้ป่วยพิเศษ 7	11
หอผู้ป่วยพิเศษ 8	12

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU จำนวน 3 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้













ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ 😊 ประทับใจแพทย์ พยาบาลบริการดีมาก	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ 😊 ประทับใจแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย สามารถต่ออายุชีวิตผู้ป่วย	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด NICU จำนวน 4 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด (NICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ
 แพทย์ พยาบาลให้คำแนะนำ และอธิบาย ข้อมูลได้ดีมาก	 การพูดจาของพยาบาลบางคนที่แสดงออกต่อ ผู้ป่วยและญาติ
 พยาบาลให้คำปรึกษาดี	 พยาบาลบางคนมีหน้าตาบึ้งตึง
 พยาบาลมีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส	 บริการล่าช้า ผู้ป่วยรอนาน ต้องการให้รักษา ด่วน
 พยาบาลมีกิจกรรมรยาที่ดี เรียบร้อย พูดจา สุภาพอ่อนหวาน	
 พยาบาลทุกคนบริการดี	
 เจ้าหน้าที่ทุกคนให้การต้อนรับ และให้ข้อมูล อย่างดีที่สุด	
 บริการรวดเร็วทันใจ	
2.ด้านความเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่
 แพทย์ พยาบาลดูแลผู้ป่วย และให้ความ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี	-
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
 มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย	-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วย สูติกรรม 2 จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยสูติกรรม 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 เจ้าหน้าที่บริการดี (8)😊 การบริการประทับใจ (2)	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ การพูดจาของเจ้าหน้าที่
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ พยาบาลมีความกระตือรือร้น😊 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ😊 ได้รับการรักษาที่ดีจากแพทย์😊 แพทย์ให้บริการด้วยความรวดเร็ว😊 แพทย์ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹ ต้องการให้แพทย์เฉพาะทางออกตรวจประจำทุกวัน☹ ความใส่ใจต่อผู้ป่วย☹ เวลาที่แพทย์ออกตรวจควรเป็นเวลาเดียวกัน
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ห้องพักระบายสะดวกสบาย😊 มีที่นั่งพักระหว่างเยี่ยมญาติ	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ ห้องพักรวม (แอร์) แอร์ไม่ค่อยเย็น (3)☹ เพิ่มพัดลมให้ทุกเตียง (3)☹ ไม่มีผ้าเช็ดตัว

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย
โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกห้องคลอด จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกห้องคลอด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลบริการดี (12)😊 แพทย์ให้การดูแลรักษากริยามารยาทดี😊 แพทย์ให้บริการดี😊 พยาบาลทุกคนเป็นมิตรและเป็นกันเอง😊 พยาบาลดูแลดีเป็นบางคน	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ พยาบาลบางคนดูแลไม่ดี☹ พยาบาลควรยิ้มแย้มบ้าง☹ พยาบาลหน้าดุ☹ กริยามารยาทของพยาบาล (เฉพาะบางคน)
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี (3)😊 บริการตรงต่อเวลา	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>-</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 สะดวกสบาย (2)😊 ขั้นตอนการให้บริการ	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ ความสะอาด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย จำนวน 17 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 บริการดี (6)😊 ประทับใจการบริการ (4)😊 ภูมิใจที่ได้มารักษาที่รพ.นี้	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ รักษาผู้ป่วยให้ดีกว่านี้ (2)
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 บริการตรงต่อเวลา (5)😊 บริการรวดเร็วทันใจ (3)	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>-</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>-</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ ความสะอาดของห้องน้ำ☹️ เพิ่มจำนวนเก้าอี้☹️ เพิ่มพัดลม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 27 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 ประทับใจการบริการของแพทย์ พยาบาล (6)</p> <p>😊 การบริการดี (6)</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😞 ต้องการให้มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส (3)</p> <p>😞 การพูดจา</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 แพทย์ พยาบาลดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี (10)</p> <p>😊 รวดเร็ว</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😞 ความรวดเร็วในการให้บริการ (3)</p> <p>😞 การดูแลที่ดีกว่านี้</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 สถานที่มีความสะอาดสบาย (2)</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😞 เพิ่มเก้าอี้ (6)</p> <p>😞 ความสะอาดห้องน้ำ (2)</p> <p>😞 เพิ่มจำนวนพัดลม</p> <p>😞 ความสะอาดของห้องพัก</p> <p>😞 ติดเครื่องปรับอากาศ</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง จำนวน 38 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ <ul style="list-style-type: none">😊 บริการดี (16)😊 มีมารยาทที่ดี (5)	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ <ul style="list-style-type: none">☹ การพูดจาของพยาบาล☹ มารยาทของพยาบาล☹ พยาบาลพูดจาเสียงดัง รบกวนผู้อื่น☹ ควรให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส
2.ด้านความเอาใจใส่ <ul style="list-style-type: none">😊 การดูแลเอาใจใส่ (10)😊 บริการด้วยความรวดเร็ว (2)😊 อาหารอร่อย (2)😊 อาหารมาตามเวลา (2)	2.ด้านความเอาใจใส่ <ul style="list-style-type: none">☹ ความรับผิดชอบของพยาบาล (2)☹ ความรวดเร็ว☹ อาหารหวานเกินไป
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none">😊 มีเตียงเพียงพอสำหรับรองรับผู้ป่วย (2)😊 ค่ารักษาไม่แพง	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none">☹ เพิ่มพัดลม (4)☹ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ☹ ความเป็นระเบียบ☹ เพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มากกว่านี้☹ ควรมีน้ำเย็น

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม จำนวน 31 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- 😊 ประทับใจการบริการ (8)
- 😊 การบริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☹ มารยาทของพยาบาล (2)
- ☹ ความคล่องแคล่ว (2)

2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 แพทย์ใจดี
- 😊 พยาบาลมีความเอาใจใส่ดี
- 😊 การบริการด้วยใจ

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ การดูแลเอาใจใส่ (2)
- ☹ แพทย์ควรใช้เวลาในการตรวจผู้ป่วยมากกว่านี้
- ☹ ความรวดเร็ว
- ☹ ความกระตือรือร้น

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😊 สะอาด (4)
- 😊 สะดวกสบาย (3)
- 😊 ห้องพักกว้าง
- 😊 มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่เพียงพอ

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ เพิ่มพัตลม (4)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6/1 จำนวน 16 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- 😊 บริการดี (13)
- 😊 พุดเพราะ (2)
- 😊 การรักษา

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☹️ พฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลบาง
คน (5)

2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 การดูแลเอาใจใส่
- 😊 พยาบาลใจดี

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹️ ความเต็มใจในการให้บริการ (5)

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😊 สถานที่สะดวกสบาย
- 😊 ห้องสะอาด

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹️ ความสะอาดของห้องน้ำ (2)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6/2 จำนวน 16 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- 😊 พยาบาลใจดี (4)
- 😊 พยาบาลมีกริยามารยาทเรียบร้อย
- 😊 พยาบาลให้บริการด้วยความเป็นมิตร
- 😊 พยาบาลให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☹️ ควรให้บริการด้วยใบหน้าที่สดใส

2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 การดูแลเอาใจใส่ (4)
- 😊 แพทย์เอาใจดูแลเอาใจใส่ (2)
- 😊 พยาบาลดูแลอย่างใกล้ชิด (2)
- 😊 ประทับใจพยาบาลมากกว่าแพทย์
- 😊 บริการตรงเวลา
- 😊 มีการสอบถามอาการตลอดเวลา

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹️ แพทย์ใช้เวลาการตรวจน้อยไปไม่ทันได้คุยก็ไปแล้ว
- ☹️ แพทย์ให้การรักษาช้า
- ☹️ แพทย์ให้ข้อมูลไม่ทั่วถึง
- ☹️ เพิ่มความกระตือรือร้น

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😊 สถานที่สะอาด
- 😊 ห้องพักสะอาด

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลบริการดีมาก (21)😊 อธิบายของแพทย์ (4)😊 แพทย์มีความเป็นกันเอง😊 พยาบาลพูดจาดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ การปฏิบัติตัวของพนักงานบางคน
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี😊 แพทย์มีความเข้าใจผู้ป่วย😊 การดูแลของแพทย์ (4)😊 การดูแลของพยาบาล (2)😊 การให้คำแนะนำของพยาบาล (2)😊 เจ้าหน้าที่บริการดี	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹ ต้องการให้พยาบาลดูแลเอาใจใส่มากกว่านี้ เช่น การทำแผลควรทำให้ด้วยตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้ญาติทำ☹ แพทย์ พยาบาลควรอธิบายประเภทของอาหารที่เหมาะสมกับผู้ป่วย และวิธีการดูแลผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ห้องพักระบายสะดวกสบาย (2)😊 โรงพยาบาลสะอาด😊 เดินทางสะดวก😊 มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย😊 ห้องน้ำสะอาด	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก☹ ห้องพักรักษาไม่สะอาด☹ เพิ่มพัดลม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2559
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☺ การบริการของพยาบาล (19)
- ☺ พยาบาลน่ารัก (2)
- ☺ เจ้าหน้าที่บริการดี
- ☺ พยาบาลพูดจาอ่อนโยน
- ☺ กริยามารยาทของพยาบาล

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

-

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล (6)
- ☺ เจ้าหน้าที่ทุกแผนกให้บริการเป็นอย่างดี (2)
- ☺ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำเป็นอย่างดี
- ☺ การบริการที่รวดเร็วในการตรวจโรค
- ☺ การรักษาของแพทย์
- ☺ มีแพทย์เฉพาะทาง
- ☺ เจ้าหน้าที่ให้ความกระตือรือร้น

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ รับยาช้า
- ☹ ปรับปรุงการดูแลรักษาให้ดีกว่านี้
- ☹ ความตรงต่อเวลา
- ☹ ต้องการให้แพทย์มาเยี่ยมบ่อยกว่านี้
- ☹ การเรียกผู้ป่วยควรดูความเหมาะสมของอายุผู้ป่วย

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ ห้องพักระบาด (16)
- ☺ ความปลอดภัย

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ ถ้าปรับค่าห้องให้ถูกลงกว่าเดิม จะดีมาก
- ☹ ที่วีดูไม่ชัด
- ☹ อุปกรณ์บางอย่างชำรุด
- ☹ ปลั๊กไฟอยู่ห่างจากเตียง ไม่สะดวกต่อการชาร์ตแบตเตอรี่
- ☹ ควรมีผ้าเช็ดเท้าหน้าห้องน้ำ

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

“บริการด้วยใจ ภายใต้สิ่งแวดล้อม และสถานพยาบาลที่ดี”

“ความพึงพอใจของท่าน คือ การบริการของเรา เพราะทุกท่าน คือ คนสำคัญที่สุดสำหรับเรา”

จัดทำและเรียบเรียง

สมาเรีย อูมาและชูเพียร เจ๊ะดอเลาะ

ออกแบบรูปเล่ม

ชูเพียร เจ๊ะดอเลาะ

ลูกค้าสัมพันธ์โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก เปิดทำการ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 น. – 16.00 น.

หยุดวันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

โทร.0 7361 4444 หรือ โทร.0 7361 5161 – 5 ต่อ 5210

