



## CUSTOMER SERVICE CENTER REPORT ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2562

# รายงานความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการเก็บแบบประเมินความ พึงพอใจผู้ป่วยนอก (INPATIENT DEPARTMENT)

ข้อมูลการเก็บระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม 2562



ข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุโขทัย  
ครั้งที่ 1/2562 โดยการสุ่มประชากร จำนวน 450 ราย ประจำปี พ.ศ.2562

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (Outpatient Department) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ 15 คลินิกของโรงพยาบาลสุโขทัย ได้แก่ คลินิกโรคทั่วไป คลินิกศัลยกรรม คลินิก (เบาหวาน พกัษเส้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัณโรค หอบ ไต ไทรอยด์ อายุรกรรม) คลินิก Well Baby คลินิกตา คลินิกหู คอ จมูก คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม คลินิกทันตกรรม อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน คลินิกกระดูกและข้อ คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกฉีดยาทำแผล คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท และคลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 450 ราย ซึ่งทางงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์จะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ปีละ 2 ครั้ง มีระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินเป็นระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกครั้งนี้เป็นการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2562

รายงานผลความคิดเห็นจากเก็บแบบประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอกในครั้งนี้ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับผิดชอบและบุคลากรของคลินิกต่างๆรวมถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

ลูกค้าสัมพันธ์  
มีนาคม 2562

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อหอผู้ป่วยต่างๆ	
คลินิกโรคทั่วไป	1
คลินิกศัลยกรรม	2
คลินิก (เบาหวาน พญหัสเช้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัณโรค หอบ ไต ไทยรอยด์ และ อายุรกรรม)	3
คลินิกสุขภาพเด็กดี (Well Baby)	4
คลินิกตา	5
คลินิกหู คอ จมูก	6
คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส	7
คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม	8
คลินิกทันตกรรม	9
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	10
คลินิกกระดูกและข้อ	11
คลินิกกายภาพบำบัด	12
คลินิกฉีดยา-ทำแผล	13
คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท	14
คลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ	15

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562  
(OUTPATIENT DEPARTMENT)  
กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก  
คลินิกโรคทั่วไป จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกโรคทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แพทย์ พยาบาลบริการด้วยความรวดเร็ว</li><li>😊 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดี</li><li>😊 เจ้าหน้าที่ให้การแนะนำดี</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ ขาดการประสานงานที่ดี</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลเอาใจใส่ผู้รับบริการดี</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ ต้องการให้พยาบาลใจดีกว่าเดิม</li><li>☹️ ให้บริการล่าช้า รอนาน</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สถานที่ความสะอาด</li><li>😊 กว้างขวาง</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ อากาศร้อนอบอ้าว</li></ul>

สิ่งที่คุณป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ทันท่วงคปัจจุบันนี้

สิ่งที่คุณป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- ต้องการความเร็ว
- ต้องการให้เปิดห้องตรวจให้มากกว่านี้ เพราะต้องรอแพทย์นานมาก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562  
(OUTPATIENT DEPARTMENT)  
กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก  
คลินิกศัลยกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลบริการดี</li><li>😊 เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้รับบริการดี</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ พยาบาลบางคนหน้าตาบึ้งตึง</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่</li><li>😊 เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ รอคิวแต่ละจุดนานมาก</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สถานที่มีความสะดวกต่อการใช้บริการ</li><li>😊 สภาพแวดล้อมร่มรื่น</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ สถานที่แออัดมาก</li><li>☹ อากาศร้อนอบอ้าว</li><li>☹ ห้องน้ำไม่สะอาด กลิ่นเหม็น</li><li>☹ ที่นั่งไม่เพียงพอ</li></ul>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีแพทย์รักษาโรคต่างๆ เหมือนโรงพยาบาลในเมืองที่ใหญ่
- มียามเฝ้าคอยบอกทาง
- สถานที่จอดรถ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด  
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562  
(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิก (เบาหวาน พกหัสเข้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัณโรค หอบ ไต ไทรอยด์ อายุรกรรม) จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิก (เบาหวาน พกหัสเข้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัณโรค หอบ ไต ไทรอยด์ อายุรกรรม) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลบริการดี</li><li>😊 พยาบาลให้คำแนะนำได้ดี</li><li>😊 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดี</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ รอรับบริการล่าช้า</li><li>☹️ พยาบาลบางคนพูดจาไม่ค่อยดีกับผู้รับบริการ</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลดูแลผู้รับบริการดีทุกคน</li><li>😊 พยาบาลปฏิบัติกับผู้รับบริการเท่าเทียมกัน</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ พยาบาลบางคนแสดงอาการไม่พอใจต่อผู้รับบริการ</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 เครื่องมือแพทย์ทันสมัย</li><li>😊 ทำงานอย่างเป็นระบบ</li><li>😊 สถานที่สะดวกสบาย</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการและญาติ</li></ul>
<p>สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- เพิ่มห้องตรวจอีกห้อง</li><li>- เพิ่มจำนวนพยาบาล เนื่องจากพยาบาลทำงานล่าช้า</li></ul>	
<p>สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ที่จอดรถของผู้มารับบริการ ให้มีความปลอดภัยมากขึ้น</li></ul>	

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกโรคเด็ก (Well Baby) จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิก Well Baby ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 แพทย์ให้การรักษาดี</p> <p>😊 พยาบาลให้บริการอย่างเป็นมิตร</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹️ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ</p> <p>☹️ พยาบาลทำงานล่าช้า</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 ดูแลเอาใจใส่ผู้บริการเป็นอย่างดี</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹️ พยาบาลพูดจากับผู้รับบริการดีๆ อย่าใช้อารมณ์</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹️ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>☹️ สะอาดเป็นระเบียบ</p> <p>☹️ สภาพแวดล้อมการให้บริการเหมาะสม</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹️ เพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ</p>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- เพิ่มสถานที่จอดรถ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกตา จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกตา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แพทย์มีความรู้ ความสามารถ</li><li>😊 พยาบาลให้บริการดี</li><li>😊 พยาบาลมีความรับผิดชอบ</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- เจ้าหน้าที่บางคนควรปรับปรุงในเรื่องของกริยามารยาท</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ การบริการล่าช้า</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สถานที่สะอาด สะดวกสบาย</li><li>😊 เครื่องมือแพทย์ทันสมัย</li><li>😊 ใกล้บ้าน</li><li>😊 สถานที่อยู่ในโซนเงียบ คนไม่เยอะ</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ รอนาน</li><li>☹ จุดบริการไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ</li><li>☹ ผู้รับบริการที่ไม่เคยมารับบริการยังไม่ทราบขั้นตอนกรใช้บริการว่าต้องกตคิด</li></ul>

สิ่งทีผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

สิ่งทีผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทาง
- เพิ่มจำนวนบุคลากร
- คลินิกโทรเลื่อนนัดผู้รับบริการบ่อยมาก
- ต้องการให้เปิดบริการทุกวัน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกหู คอ จมูก จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกหู คอ จมูก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แพทย์แนะนำอาการป่วยได้ละเอียด</li><li>😊 พยาบาลบริการดี</li><li>😊 พยาบาลเป็นกันเอง</li><li>😊 สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการ</li><li>😊 พยาบาลอภัยาคัยดี</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>-</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 เจ้าหน้าที่ใส่ใจดูแลผู้มารับบริการ</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ บริการล่าช้า</li><li>☹ เอาใจใสน้อย</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 ทำงานเป็นระบบ</li><li>😊 สถานที่สะอาด</li><li>😊 มีเครื่องกีดคิว ทำให้สะดวกมากยิ่งขึ้น</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ ระยะเวลาในการรอรับการรักษานาน</li></ul>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง
- เพิ่มบุคลากร
- คลินิกปิดบ่อยไม่มีแพทย์
- ร้านสะดวกซื้ออยู่ไกล

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างมกราคม – มีนาคม 2562  
 (OUTPATIENT DEPARTMENT)  
 สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก  
 คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกจิตเวช-ฟ้าใส ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ 😊 ให้บริการทั่วถึง	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ ☹️ พฤติกรรมของพยาบาลบางคนพูดจาไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย
2.ด้านความเอาใจใส่ 😊 เจ้าหน้าที่ดูแลดี	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 😊 เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹️ สถานที่แออัด เพราะเป็นทางเดิน ☹️ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ บางคนต้องยืน

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- มาตรฐานการรักษา และยารักษาที่มีคุณภาพที่ดีกว่านี้
- พัฒนาการทำงานให้เร็วขึ้น
- การต้อนรับที่ดี จะให้เร็วกว่านี้

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- ด้านเวลาให้เร็วกว่าเดิม
- ให้ความสะดวกแพทย์เฉพาะทางโรคนั้นๆ และมีการอบรม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกสูติ-นรีเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แพทย์เป็นกันเอง</li><li>😊 พยาบาลบริการดี</li><li>😊 พยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ดี</li><li>😊 พยาบาลใจดี</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ พยาบาลบางคนพูดจาไม่พึงพอใจ</li><li>☹ บริการช้า</li><li>☹ พยาบาลไม่มีการประสานงานที่ดี</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ สถานที่สะดวกสบาย</li><li>☹ สถานที่สะอาด</li><li>☹ เครื่องมือแพทย์ทันสมัย</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- เก้าอี้ที่นั่งไม่สบาย
- บริการที่จอดรถ
- ความประพฤติกองเจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่ค่อยสุภาพกับผู้รับบริการ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- แพทย์เฉพาะทาง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกทันตกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกทันตกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ 😊 เจ้าหน้าที่บริการดี	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹ รอคิวนาน
2.ด้านความเอาใจใส่ -	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 😊 มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญ	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹ ผู้รับบริการหาคลินิกไม่เจอ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ความปลอดภัย

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- สหกรณ์อยู่ไกล
- มีป้ายชี้ทาง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลใจดี น่ารัก</li><li>😊 พยาบาลเป็นกันเอง</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ บริการไม่สม่ำเสมอ</li><li>☹ บริการไม่เต็มใจ</li><li>☹ ยิ้มน้อย</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลเอาใจใส่ผู้ป่วยตลอดเวลา</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ ล่าช้า</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สถานที่สะอาด</li><li>😊 มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย</li><li>😊 บริการมีระบบ</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- เครื่องมือการรักษา
- สภาพแวดล้อมการให้บริการ
- ความมีระเบียบ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- สิ่งอำนวยความสะดวก
- ภูมิทัศน์ที่ร่มรื่น

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562  
(OUTPATIENT DEPARTMENT)  
กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก  
คลินิกกระดูกและข้อ จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกระดูกและข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ 😊 แพทย์ พยาบาลบริการดี	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹ บริการให้รวดเร็วกว่านี้
2.ด้านความเอาใจใส่ 😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 😊 มีความสะอาด	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม - เพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ - สถานที่คับแคบ แออัด - ห้องน้ำสกปรก แคเดินผ่านก็มีกลิ่นแล้ว

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ที่จอดรถ
- หนังสือพิมพ์

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด  
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- ให้มีทุกด้านเกี่ยวกับแพทย์เฉพาะทาง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกกายภาพบำบัด จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกายภาพบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ บริการเป็นกันเอง ☺ บริการรวดเร็วทันใจ	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ -	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹ ความสะอาดของแต่ละจุดบริการต่างๆ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด  
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562  
(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก  
คลินิกฉีดยา-ทำแผล จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกฉีดยา-ทำแผล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>☺ มีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อผู้ป่วยที่มาทำการบริการ</p> <p>☺ พยาบาลทำแผลดี</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>☹ ทำงานล่าช้า</p> <p>☹ พยาบาลมือหนัก</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☺ พยาบาลใส่ใจผู้รับบริการ</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ พยาบาลหน้าบึ้ง พุดจาไม่ค่อยดี</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☺ สถานที่สะอาด</p> <p>☺ สะดวก รวดเร็ว</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ สถานที่จอดรถ</p>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- เพิ่มจำนวนบุคลากร
- เครื่องมือแพทย์ทันสมัย



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบประสาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แพทย์ พยาบาลบริการเป็นกันเอง</li><li>😊 บริการรวดเร็วมาก</li><li>😊 ผู้รับบริการไม่ค่อยเยาะ</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ พยาบาลหน้าห้อง</li><li>☹️ พยาบาลพูดจาไม่ดีเท่าที่ควร</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แพทย์ให้คำปรึกษาดี</li><li>😊 พยาบาลดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทาง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562  
(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก  
คลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ พยาบาลบริการดี	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹ พยาบาลไม่มีมารยาทเท่าที่ควร ☹ พยาบาลควรยิ้มให้ผู้รับบริการบ้าง
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ มีเครื่องกดคิวดัตโนมัติ ☺ มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย ☺ สถานที่กว้างขวาง ☺ สถานที่สะอาด เรียบร้อย	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด  
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ )

- เพิ่มจำนวนบุคลากร
- เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทาง

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
“บริการด้วยใจ ภายใต้อ้อมแขน 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