



CUSTOMER SERVICE CENTER REPORT ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2562

รายงานความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการเก็บแบบประเมินความ พึงพอใจผู้ป่วยใน (INPATIENT DEPARTMENT)

ข้อมูลการเก็บระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562



ข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
ครั้งที่ 2/2562 โดยการสุ่มประชากร จำนวน 304 ราย ประจำปี พ.ศ.2562

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (Inpatient Department) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อการให้บริการของ 11 หอผู้ป่วย โรงพยาบาลสุโขทัย ได้แก่ หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU หออภิบาลทารกแรกเกิด NICU หอผู้ป่วย สูติกรรม 2 ห้องคลอด หอผู้ป่วย ศัลยกรรมชาย หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย หอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยพิเศษ 6 หอผู้ป่วยพิเศษ 7 หอผู้ป่วยพิเศษ 8 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 304 ราย ซึ่งทางงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์จะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ปีละ 2 ครั้ง มีระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินแต่ละครั้งเป็นระยะเวลา 3 เดือนซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ในครั้งนี้เป็นการเก็บแบบประเมินตั้งแต่เดือนเมษายน – มิถุนายน 2562

รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้ป่วยในครั้งนี้ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหอผู้ป่วยต่างๆ รวมถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

ลูกค้าสัมพันธ์
มิถุนายน 2562

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 เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU จำนวน 3 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>☺ แพทย์ พยาบาล ดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติ ด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท เรียบร้อย</p> <p>☺ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>☹</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☺</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☺</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด NICU จำนวน 4 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด (NICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>😊 แพทย์ พยาบาล ให้บริการผู้ป่วยและญาติดี มาก</p> <p>😊 พยาบาลตั้งใจให้บริการผู้ป่วยดีมาก</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>☹️</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 พยาบาลดูแล เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติเหมือน ดังญาติมิตร</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹️</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹️</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(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> <p>☺ แพทย์ พยาบาลมีความตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>☹ แพทย์หน้าบึ้ง ควรยิ้มให้กับผู้ป่วยบ้าง</p> <p>☹ ต้องการให้พยาบาลมีความอ่อนโยนกับผู้ป่วย และญาติให้มากกว่านี้ (2)</p> <p>☹ ต้องการให้พยาบาลยิ้มให้ผู้ป่วยมากกว่านี้</p> <p>☹ ต้องการให้พยาบาลมีความนุ่มนวลกับผู้ป่วย ให้ดีกว่านี้</p> <p>☹ พยาบาลพูดจาเสียงดังเกินไป</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☺ ประทับใจแพทย์ พยาบาลมีความเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี (2)</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ แพทย์ควรเอาใจใส่ผู้ป่วยให้ดีกว่านี้</p> <p>☹ ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการช่วยเหลือผู้ป่วยให้มากกว่านี้</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☺ มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย (3)</p> <p>☺ ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

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

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกห้องคลอด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>😊 ประทับใจแพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยดีมาก</p> <p>😊 พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยเท่าเทียมกัน โดยไม่ เลือกปฏิบัติ</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <p>☹️</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก</p> <p>😊 พยาบาลให้ความสนใจกับผู้ป่วยดีมาก</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹️</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹️</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย จำนวน 17 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

-

2.ด้านความเอาใจใส่

2.ด้านความเอาใจใส่

-

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม



3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 27 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹
2.ด้านความเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง จำนวน 38 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ 😊	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ
2.ด้านความเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่ 😞
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 😊	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 😞

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม จำนวน 31 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹️
2.ด้านความเอาใจใส่ 😊	2.ด้านความเอาใจใส่
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย
โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6/1 จำนวน 16 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹
2.ด้านความเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6/2 จำนวน 16 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย
โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ 😊	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹️
2.ด้านความเอาใจใส่ 😊	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹️
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 😊	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน เมษายน – มิถุนายน 2562
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย
โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹
2.ด้านความเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 😊	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹

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