

**ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (IPD) ต่อบริการโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
ครั้งที่ 2/2562 (เมษายน – มิถุนายน 2562)**

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยใน จำแนกตามแผนก	2
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา.....	2
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจในภาพรวมโรงพยาบาล	3
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (n = 304).....	3
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (NICU).....	7
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก พิเศษ 6/1	9
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ICU)	11
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 7).....	13
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 8).....	15
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ศัลยกรรมชาย)	17
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (กุมารเวชกรรม).....	19
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (อายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง).....	21
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (สูติกรรม 2).....	23
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (อายุรกรรมชาย).....	25
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ห้องคลอด)	27
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาอื่นๆ	29
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาสวัสดิการข้าราชการ.....	31
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาชำระเงินเอง	33
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาบัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง).....	35
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาประกันสังคม	37

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยใน จำแนกตามแผนก

ลำดับ	แผนก	ร้อยละ
1	NICU	79.56
2	ICU	76.61
3	พิเศษ 6	77.81
4	พิเศษ 7	80.72
5	พิเศษ 8	78.14
6	ศัลยกรรมชาย	75.10
7	กุมารเวชกรรม	80.98
8	สมณ.	79.52
9	สูติ 2	76.59
10	ห้องคลอด	79.14
11	อายุรกรรมชาย	80.19
ภาพรวม		78.80

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา

ลำดับ	สิทธิการรักษา	ร้อยละ
1	อื่นๆ	86.13
2	สวัสดิการข้าราชการ	73.29
3	ชำระเงิน	78.58
4	บัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	79.37
5	ประกันสังคม	79.40
ภาพรวม		78.80

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจในภาพรวมโรงพยาบาล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (n = 304)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	112	37.1
	หญิง	190	62.9
2	อายุ	Mean	37.77
		Minimum	1
		Maximum	76
3	สถานภาพสมรส		
	โสด	52	17.2
	คู่/สมรส	234	77.2
	หย่า/แยก	8	2.6
	หม้าย/คู่สมรสเสียชีวิต	9	3.0
4	ระดับการศึกษา		
	ไม่ได้เรียน	50	17.9
	ประถม	79	28.3
	มัธยมต้น	44	15.8
	มัธยมปลาย/ปวช.	67	24.0
	อนุปริญญา/ปวส.	4	1.4
	ปริญญาตรี	15	5.4
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	7.2
5	อาชีพ		
	เกษตรกร/ประมง	20	6.6
	รับจ้างทั่วไป	78	25.8
	ค้าขาย/ธุรกิจ	48	15.9
	พนักงานบริษัท/โรงงาน	8	2.6
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	11.9
	ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	56	18.5
	อื่นๆ ระบุ	56	18.5
6	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน(เฉลี่ย)		
	ไม่เกิน 5,000 บาท	227	75.4
	5,001 - 10,000 บาท	42	14.0
	10,001 - 20,000 บาท	25	8.3
	20,001 - 30,000 บาท	4	1.3
	30,001 - 40,000 บาท	3	1.0
7	สิทธิในการรักษาพยาบาล		
	ชำระเงินเอง	131	43.1
	บัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	136	44.7
	ประกันสังคม	21	6.9
	สวัสดิการข้าราชการ	14	4.6
	อื่นๆ ระบุ	2	.7

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
8	ช่วงที่รับบริการ		
	8.01-16.00 น.	220	73.3
	16.01-24.00 น.	62	20.7
	00.01 - 08.00 น.	18	6.0
9	เหตุผลที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาล		
	เดินทางสะดวก	223	73.4
	มีเครื่องมือทันสมัย	142	46.7
	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	87	28.6
	ค่ารักษาไม่แพง	76	25.0
	บริการรวดเร็วทันใจ	60	19.7
	สถานที่สะดวกสบาย	63	20.7
	เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ. นี้	45	14.8
	ถูกส่งตัวมารักษาต่อที่นี่	27	8.9
	มาตามสิทธิการรักษา	28	9.2
	อื่นๆ		
10	Ward	3	1.0
	ICU	4	1.3
	NICU	31	10.2
	กุมารเวชกรรม	32	10.5
	พิเศษ6/1	48	15.8
	พิเศษ6/2	48	15.8
	พิเศษ 7	17	5.6
	พิเศษ 8	38	12.5
	ศัลยกรรมชาย	28	9.2
	สมณ.	28	9.2
	สูติกรรม	27	8.9
	ห้องคลอด	223	73.4
	อายุรกรรมชาย	142	46.7

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ภาพรวม (304ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	78.51
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	79.14
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ทันทักกรึกษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	76.38
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	77.96
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	79.08
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	80.00
	สิ่งอำนวยความสะดวก	77.18
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	79.08
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	78.16
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	79.34
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	75.33
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	73.99
	ข้อมูลข่าวสาร	76.69
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	74.46
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	76.11
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	76.90
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	77.43
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	78.55
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	74.37
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	77.50
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	74.01
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	71.38
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	72.89
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	76.04
	พฤติกรรมการบริการ	78.51
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	75.66
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	77.50
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	78.95
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	81.12
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	79.34
	คุณภาพการบริการ	81.63
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	81.18
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	80.86
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	81.91
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	81.58
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	82.63
	รายด้าน	77.82

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ภาพรวม (304ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	81.14
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	86.32
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	78.36
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	78.75
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	79.20
1	กิจกรรมารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	79.14
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	80.92
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	75.59
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	79.01
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	76.91
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	83.62
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	77.96
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	77.89
2	กิจกรรมารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	78.62
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	77.37
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	80.81
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	84.08
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	76.05
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	82.30
	รายด้าน	79.78
	ภาพรวม	78.80

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาล

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	ญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ต้องตรวจรักษาในโรงพยาบาลท่านจะแนะนำให้มารักษาที่โรงพยาบาลสุโขทัย		
	แนะนำ	297	98.0
	ไม่แนะนำ	6	2.0
2	ท่านป่วยต้องเข้าโรงพยาบาลจนต้องเข้ารับการตรวจรักษาในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลแห่งอื่นได้ ท่านจะกลับมาใช้บริการที่สุโขทัย		
	มั่นใจว่าจะกลับมาอีก	297	98.0
	จะไม่มาใช้บริการอีก	6	2.0

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (NICU)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	NICU (4 ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	78.00
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	70.00
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ทันสมัยมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	80.00
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	80.00
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พักผ่อนอย่างเหมาะสม	80.00
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	80.00
	สิ่งอำนวยความสะดวก	81.00
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	85.00
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	80.00
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	80.00
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	80.00
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	80.00
	ข้อมูลข่าวสาร	82.00
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	85.00
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	80.00
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	80.00
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	80.00
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	85.00
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	80.00
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	85.00
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	75.00
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	80.00
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและมีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	75.00
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	85.00
	พฤติกรรมการบริการ	77.00
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสบริการมารยาทเรียบร้อย	75.00
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	80.00
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	80.00
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	75.00
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	75.00
	คุณภาพการบริการ	88.00
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	85.00
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	90.00
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	85.00
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	90.00
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	90.00
	รายด้าน	81.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	NICU (4ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	75.00
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	75.00
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	75.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	75.00
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	79.17
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	75.00
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	75.00
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	85.00
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	80.00
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	85.00
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	75.00
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	78.33
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	75.00
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	80.00
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	80.00
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	80.00
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	80.00
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	80.00
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	80.00
	รายด้าน	78.13
	ภาพรวม	79.56

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก พิเศษ 6/1

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 6 (32 ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	79.63
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	83.13
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ทันสมัยมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	76.88
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	80.00
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	80.00
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	78.13
	สิ่งอำนวยความสะดวก	74.50
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	75.00
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	78.75
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	78.75
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	71.88
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	68.13
	ข้อมูลข่าวสาร	74.88
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	73.75
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	73.75
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	73.13
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	76.25
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	77.50
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	73.75
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	80.63
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	73.13
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	71.25
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	70.63
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	73.13
	พฤติกรรมบริการ	77.00
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	75.00
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	75.00
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	80.63
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	77.50
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	76.88
	คุณภาพการบริการ	78.38
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	76.25
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	76.88
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	79.38
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	79.38
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	80.00
	รายด้าน	76.35

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 6 (32 ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	81.04
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	85.00
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	78.75
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	79.38
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	81.04
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	83.13
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	85.00
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	76.25
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	79.38
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	77.50
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	85.00
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	77.08
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	77.50
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	76.88
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	76.88
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	77.92
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	81.88
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	73.75
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	78.13
	รายด้าน	79.27
	ภาพรวม	77.81

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ICU)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ICU (3 ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	77.33
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณเตียงผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	80.00
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	73.33
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	73.33
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็น เช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	73.33
5	ห้องพัก/เตียงผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	86.67
	สิ่งอำนวยความสะดวก	85.33
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	80.00
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เขยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	86.67
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	86.67
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	86.67
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	86.67
	ข้อมูลข่าวสาร	82.67
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	86.67
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	86.67
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	80.00
4	บริเวณเตียงผู้ป่วยไม่มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	80.00
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	80.00
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	78.67
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	73.33
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	73.33
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	80.00
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	86.67
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	80.00
	พฤติกรรมบริการ	78.67
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	80.00
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	73.33
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	73.33
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	80.00
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มที่	86.67
	คุณภาพการบริการ	86.67
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	86.67
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	86.67
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	86.67
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	86.67
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	86.67
	รายด้าน	81.56

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ICU (3 ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	80.00
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	86.67
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	80.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	73.33
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	68.89
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	73.33
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	66.67
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	66.67
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	73.33
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	66.67
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	66.67
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	64.44
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	60.00
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	66.67
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	66.67
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	73.33
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	66.67
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	73.33
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	80.00
	รายด้าน	71.67
	ภาพรวม	76.61

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 7)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 7 (48ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	81.25
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	79.17
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักกรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	77.08
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	80.42
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	83.75
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	85.83
	สิ่งอำนวยความสะดวก	80.00
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	84.17
2	บริการเสิร์ฟเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	82.08
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	82.08
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	76.25
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	75.42
	ข้อมูลข่าวสาร	77.50
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	74.58
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	77.50
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	77.50
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	78.33
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	79.58
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	73.75
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	74.58
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	71.67
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	70.83
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	72.92
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	78.75
	พฤติกรรมบริการ	83.92
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	80.42
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	82.50
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	84.58
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	87.50
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	84.58
	คุณภาพการบริการ	84.58
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	87.08
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	83.75
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	85.00
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	83.33
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	83.75
	รายด้าน	80.17

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 7(48ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	80.14
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	85.42
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	76.67
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	78.33
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	81.18
1	กิจกรรมารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	80.83
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	82.08
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	76.25
4	ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	80.42
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	78.33
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	89.17
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานแปล	80.42
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	80.83
2	กิจกรรมารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	81.67
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	78.75
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	83.33
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	88.33
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	77.08
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	84.58
	รายด้าน	81.27
	ภาพรวม	80.72

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 8)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 8(48ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	79.33
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	79.17
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	78.75
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	79.58
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	80.00
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	79.17
	สิ่งอำนวยความสะดวก	76.75
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	78.33
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	74.58
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	77.50
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	77.50
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	75.83
	ข้อมูลข่าวสาร	76.92
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	75.83
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	76.25
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	77.08
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	77.08
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	78.33
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	72.83
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	76.67
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	75.00
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	70.00
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	72.08
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	70.42
	พฤติกรรมบริการ	73.42
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	67.50
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	72.08
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	72.92
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	77.92
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	76.67
	คุณภาพการบริการ	82.33
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	79.58
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	81.67
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	85.00
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	82.08
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	83.33
	รวม	76.93

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 8(48ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	82.64
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	88.33
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	81.25
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	78.33
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	77.57
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	78.33
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	78.75
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	74.58
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	77.08
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	75.00
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	81.67
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	76.94
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	75.42
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	77.50
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	77.92
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	80.28
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	84.17
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	75.42
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	81.25
	รายด้าน	79.36
	ภาพรวม	78.14

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ศัลยกรรมชาย)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ศัลยกรรมชาย
		(17ชุด) ร้อยละ
	อาคารสถานที่	73.18
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	78.82
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ทันสมัยมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	74.12
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	71.76
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พักผ่อน อย่งเหมาะสม	69.41
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	71.76
	สิ่งอำนวยความสะดวก	71.76
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	71.76
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	70.59
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	72.94
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	71.76
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	71.76
	ข้อมูลข่าวสาร	69.18
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	72.94
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	68.24
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	69.41
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	68.24
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับบ้าน	67.06
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	77.88
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	83.53
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	81.18
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	78.82
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	71.76
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	74.12
	พฤติกรรมบริการ	73.41
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	72.94
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจเข้าใจจากสุขภาพ	74.12
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	71.76
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	74.12
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	74.12
	คุณภาพการบริการ	73.18
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	71.76
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	74.12
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	75.29
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	72.94
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่งเหมาะสม	71.76
	รายด้าน	73.10

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	คัลยกรรมชาย (17ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	83.92
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	87.06
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	82.35
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	82.35
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	71.96
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	68.24
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	74.12
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	71.76
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	72.94
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	72.94
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	71.76
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	76.47
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	75.29
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	76.47
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	77.65
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	76.08
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	75.29
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	74.12
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	78.82
	รายด้าน	77.11
	ภาพรวม	75.10

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (กุมารเวชกรรม)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	กุมารเวชกรรม
		(31ชุด) ร้อยละ
	อาคารสถานที่	79.87
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	82.58
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ทันสมัยมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	76.77
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	78.06
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	78.06
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	83.87
	สิ่งอำนวยความสะดวก	77.81
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	78.71
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	81.94
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	81.29
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	74.19
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	72.90
	ข้อมูลข่าวสาร	76.90
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	74.19
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	77.42
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	74.84
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	76.77
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับบ้าน	81.29
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	76.00
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	80.65
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	76.77
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	72.90
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	72.90
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	76.77
	พฤติกรรมบริการ	80.39
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	73.55
2	การตอบข้อซักถามด้วยความตั้งใจไขว่คว้าสุขภาพ	78.71
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	83.87
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	87.74
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างตั้งใจ	78.06
	คุณภาพการบริการ	83.87
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	83.87
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	84.52
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	82.58
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	81.94
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	86.45
	รายด้าน	79.14

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	กุมภาพันธ์
		(31ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	82.58
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	88.39
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	79.35
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	80.00
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	82.90
1	กิจกรรมารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	84.52
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	86.45
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	78.71
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	78.71
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	78.06
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	90.97
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	83.66
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	82.58
2	กิจกรรมารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	85.16
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	83.23
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	82.15
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	87.74
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	76.77
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	81.94
	รายด้าน	82.82
	ภาพรวม	80.98

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (อายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สมญา(38ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	77.26
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	75.79
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	74.74
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	78.42
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	78.42
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	78.95
	สิ่งอำนวยความสะดวก	77.05
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	77.37
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	76.32
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	82.11
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	76.32
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	73.16
	ข้อมูลข่าวสาร	79.37
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	70.53
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	75.79
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	80.53
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	84.74
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	85.26
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	72.84
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	75.79
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	73.16
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	67.37
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	72.11
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	75.79
	พฤติกรรมบริการ	78.42
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	75.79
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	76.84
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	77.89
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	81.58
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	80.00
	คุณภาพการบริการ	85.71
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	80.53
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	81.58
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	84.21
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	84.21
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	90.53
	รายด้าน	78.44

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สมณู(38ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	80.00
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	87.37
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	75.79
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	76.84
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	86.43
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	75.26
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	82.63
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	71.58
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	79.47
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	76.32
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	83.68
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	73.33
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	73.16
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	74.74
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	72.11
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	82.63
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	87.89
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	73.16
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	86.84
	รายด้าน	80.60
	ภาพรวม	79.52

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (สถิติกรม 2)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สถิติกรม 2(28ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	72.29
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	76.43
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ทานพักรักขามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	72.86
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	72.14
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	70.00
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	70.00
	สิ่งอำนวยความสะดวก	74.56
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	74.29
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	77.86
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	77.78
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	72.14
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	70.71
	ข้อมูลข่าวสาร	74.43
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	70.71
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	75.00
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	77.14
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	75.00
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับบ้าน	74.29
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	74.28
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	78.57
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	72.14
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	69.29
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	72.86
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	78.52
	พฤติกรรมการบริการ	75.14
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	76.43
2	การตอบข้อซักถามด้วยความตั้งใจไขว่คว้าสุขภาพ	76.43
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	73.57
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	75.00
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างตั้งใจ	74.29
	คุณภาพการบริการ	76.57
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	77.14
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	74.29
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	73.57
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	78.57
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	79.29
	รายด้าน	74.54

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สูตรกรรม 2 (28ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	81.19
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	83.57
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	80.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	80.00
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	76.43
1	กิจกรรมารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	78.57
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	79.29
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	75.00
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	76.43
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	76.43
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	72.86
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	76.19
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	76.43
2	กิจกรรมารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	75.71
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	76.43
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	80.71
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	80.00
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	80.71
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	81.43
	รายด้าน	78.63
	ภาพรวม	76.59

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (อายุกรรมชาย)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อายุกรรมชาย
		(27ชุด) ร้อยละ
	อาคารสถานที่	78.22
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณเตียงผู้ป่วยในมีความสะอาด สบายงาม	73.33
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	71.85
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	76.30
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	85.93
5	ห้องพัก/เตียงผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	83.70
	สิ่งอำนวยความสะดวก	79.70
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	83.70
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	77.78
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	80.00
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	78.52
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	78.52
	ข้อมูลข่าวสาร	83.26
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	80.74
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	83.70
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	85.19
4	บริเวณเตียงผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	82.22
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	84.44
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	68.74
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	67.41
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	66.67
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	65.93
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและมีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	70.37
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	73.33
	พฤติกรรมบริการ	81.48
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	78.52
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	80.00
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	80.74
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	82.96
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	85.19
	คุณภาพการบริการ	84.59
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	85.19
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	84.44
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	85.93
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	85.19
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	82.22
	รวม	79.33

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อายุกรรมชาย
		(27ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	79.75
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	88.15
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	72.59
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	78.52
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	81.98
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	80.74
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	80.00
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	77.04
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	84.44
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	77.78
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	91.85
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	79.51
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	81.48
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	81.48
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	75.56
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	82.96
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	89.63
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	74.07
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	85.19
	รายด้าน	81.05
	ภาพรวม	80.19

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ห้องคลอด)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ห้องคลอด (28ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	81.29
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	85.00
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ทันสมัยมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	81.43
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	79.29
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	79.29
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	81.43
	สิ่งอำนวยความสะดวก	77.68
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	82.86
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	79.29
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	76.43
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	74.29
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	75.56
	ข้อมูลข่าวสาร	72.00
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	74.07
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	71.85
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	72.59
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	71.11
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับบ้าน	70.37
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	81.14
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	83.57
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	80.00
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	79.29
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	79.29
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	83.57
	พฤติกรรมบริการ	81.57
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	82.14
2	การตอบข้อซักถามด้วยความตั้งใจไขว่คว้าสุขภาพ	81.43
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	82.14
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	81.43
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างตั้งใจ	80.71
	คุณภาพการบริการ	79.00
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	82.14
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	79.29
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	77.86
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	79.29
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	76.43
	รายด้าน	78.78

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ห้องคลอด (28ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	80.95
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	84.29
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	80.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	78.57
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	79.40
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	79.29
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	78.57
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	78.57
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	80.71
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	78.57
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	80.71
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	79.05
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	80.71
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	77.86
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	78.57
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	78.57
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	76.43
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	79.29
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	80.00
	รายด้าน	79.49
	ภาพรวม	79.14

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาอื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อื่นๆ
		(2ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	68.00
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	70.00
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	60.00
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	60.00
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	70.00
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	80.00
	สิ่งอำนวยความสะดวก	86.00
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	80.00
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	70.00
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	80.00
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	100.00
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	100.00
	ข้อมูลข่าวสาร	86.00
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	90.00
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา รวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	90.00
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรครักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	90.00
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	80.00
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	80.00
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	78.00
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	70.00
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	70.00
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	80.00
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	80.00
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	90.00
	พฤติกรรมบริการ	90.00
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	90.00
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	90.00
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	90.00
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	90.00
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	90.00
	คุณภาพการบริการ	98.00
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	90.00
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	100.00
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	100.00
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	100.00
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	100.00
	รายด้าน	84.33

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อื่นๆ
		(2ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	80.00
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	90.00
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	80.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	70.00
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	88.33
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	80.00
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	90.00
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	80.00
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	90.00
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	90.00
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	100.00
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	90.00
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	90.00
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	90.00
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	90.00
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	93.33
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	100.00
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	90.00
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	90.00
	รายด้าน	87.92
	ภาพรวม	86.13

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาสวัสดิการข้าราชการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สวัสดิการข้าราชการ
		(14 ชุด) ร้อยละ
	อาคารสถานที่	72.29
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	75.71
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	72.86
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	70.00
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็น เช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	68.57
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	74.29
	สิ่งอำนวยความสะดวก	71.01
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	71.43
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เขยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	70.00
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	70.77
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	72.86
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	70.00
	ข้อมูลข่าวสาร	70.57
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	74.29
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	71.43
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	68.57
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	67.14
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับบ้าน	71.43
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	72.57
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	75.71
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	75.71
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	68.57
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	71.43
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	71.43
	พฤติกรรมบริการ	69.71
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	71.43
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	65.71
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	68.57
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	70.00
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคาบอกล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มที่	72.86
	คุณภาพการบริการ	75.14
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	77.14
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	70.00
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	78.57
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	75.71
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	74.29
	รายด้าน	71.88

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สถิติการข้าราชการ
		(14 ชุด) ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	78.10
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	81.43
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	75.71
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	77.14
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	74.05
1	กิจกรรมารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	77.14
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	78.57
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษายาบาลทุกครั้ง	74.29
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	74.29
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	70.00
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	70.00
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	71.90
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	71.43
2	กิจกรรมารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	71.43
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	72.86
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	74.76
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	70.00
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	77.14
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	77.14
	รายด้าน	74.70
	ภาพรวม	73.29

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาชำระเงินเอง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ชำระเงินเอง
		(131 ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	77.44
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	76.18
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	74.20
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	76.03
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	80.61
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	80.15
	สิ่งอำนวยความสะดวก	78.17
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	81.37
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เขยอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	79.85
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	80.31
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	75.11
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	74.20
	ข้อมูลข่าวสาร	78.56
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	73.13
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	76.18
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	78.63
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	81.68
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	83.21
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	71.94
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	74.35
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	72.21
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	69.62
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	69.77
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	73.74
	พฤติกรรมบริการ	78.60
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	76.18
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	75.73
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	79.08
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	81.37
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มที่	80.61
	คุณภาพการบริการ	82.44
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	80.61
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	82.75
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	81.53
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	82.75
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	84.58
	รายด้าน	77.86

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ชำระเงินเอง
		(131 ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	81.02
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	87.18
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	76.79
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	79.08
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	80.46
1	กิจกรรมารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	81.22
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	82.14
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	76.79
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	79.69
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	77.40
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	85.50
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	76.03
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	76.34
2	กิจกรรมารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	76.64
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	75.11
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	79.69
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	84.58
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	72.37
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	82.14
	รายด้าน	79.30
	ภาพรวม	78.58

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาบัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	บัตรประกันสุขภาพ (136 ชุด) ร้อยละ
	อาคารสถานที่	79.56
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สบายงาม	81.62
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	78.24
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	79.71
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	78.09
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	80.15
	สิ่งอำนวยความสะดวก	76.25
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	77.06
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	76.91
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	79.26
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	74.71
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	73.33
	ข้อมูลข่าวสาร	75.82
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	75.85
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	76.59
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	76.30
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	75.11
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	75.26
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	76.29
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	80.15
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	75.00
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	72.35
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	75.59
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	78.37
	พฤติกรรมบริการ	79.53
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	75.29
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	79.85
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	80.29
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	82.65
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	79.56
	คุณภาพการบริการ	82.29
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	82.21
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	80.74
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	83.53
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	82.06
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	82.94
	รายด้าน	78.29

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	บัตร์ประกันสุขภาพ
		(136 ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	81.13
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	85.88
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	79.71
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	77.79
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	78.65
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	77.35
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	80.00
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	74.85
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	79.56
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	77.21
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	82.94
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	79.75
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	79.41
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	80.74
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	79.12
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	82.25
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	84.71
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	78.97
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	83.09
	รายด้าน	80.45
	ภาพรวม	79.37

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาประกันสังคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ประกันสังคม
		(21ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	83.62
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	84.76
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	81.90
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	85.71
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	83.81
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	81.90
	สิ่งอำนวยความสะดวก	80.19
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	82.86
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่เป็น เช่น แก้วน้ำ เทียนอกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	81.90
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	79.05
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	80.00
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	77.14
	ข้อมูลข่าวสาร	73.71
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	72.38
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	74.29
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	74.29
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	72.38
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	75.24
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	77.90
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	81.90
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	78.10
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	77.14
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	75.24
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	77.14
	พฤติกรรมบริการ	76.19
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	76.19
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	80.00
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	75.24
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	76.19
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	73.33
	คุณภาพการบริการ	75.05
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	80.00
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	75.24
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	74.29
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	73.33
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	72.38
	รายด้าน	77.78

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ประกันสังคม
		(21ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	84.13
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	86.67
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	80.95
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	84.76
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	77.46
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	79.05
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	80.00
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	73.33
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	73.33
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้บริการ	75.24
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	83.81
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	81.27
1	ความสะอาดและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	80.95
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	80.95
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	81.90
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	81.27
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	84.76
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	78.10
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	80.95
	รายด้าน	81.03
	ภาพรวม	79.40