



CUSTOMER SERVICE CENTER REPORT ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563

รายงานความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการเก็บแบบประเมินความ พึงพอใจผู้ป่วยนอก (INPATIENT DEPARTMENT)

ข้อมูลการเก็บระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563



ข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุโขทัย
ครั้งที่ 1/2563 โดยการสุ่มประชากร จำนวน 420 ราย ประจำปี พ.ศ.2563

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (Outpatient Department) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ 14 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 และคลินิกศัลยกรรมระบบประสาท โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 ราย ซึ่งทางงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์จะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ปีละ 2 ครั้ง มีระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินเป็นระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกครั้งนี้เป็นการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม 2563

รายงานผลความคิดเห็นจากเก็บแบบประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอกในครั้งนี้ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับผิดชอบและบุคลากรของคลินิกต่างๆรวมถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

ลูกค้าสัมพันธ์
มีนาคม 2563

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	8
คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม	9
คลินิกทันตกรรม	10
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	11
คลินิกกระดูกและข้อ	12
คลินิกกายภาพบำบัด	14
คลินิกฉีดยา-ทำแผล	16
คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท	17

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

คลินิกโรคทั่วไป จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกโรคทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹ พยาบาลพูดไม่เพราะ ☹ พยาบาลหน้าไม่รับแขก
2.ด้านความเอาใจใส่ -	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹ ความรวดเร็วในการให้บริการ ☹ ช้า ☹ การบริการของพยาบาล
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ ทันสมัยดี ☺ อยู่ใกล้ชุมชน ☺ สะอาด	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹ อากาศร้อนอบอ้าว (5)

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- หนังสือพิมพ์
- อยากรสหรณรร้านค้ำอยู่ใกล้ ๆ
- ต้องการให้พยาบาลพูดจาดี ๆ กับผู้ป่วย

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- สหกรณ์อยู่ไกลเกินไป
- กายภาพบำบัดฟรี
- มีมุมผ่อนคลาย
- สนใจผู้ป่วยมากขึ้นในระหว่างรอตรวจ
- ไม่อยากให้แพทย์เฉพาะทางย้ายไปไหน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563
(OUTPATIENT DEPARTMENT)
กลุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก
คลินิกศัลยกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ -	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ แพทย์เอาใจใส่ ☺ พยาบาลเอาใจใส่ ☺ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹ คนไข้เยอะทำให้รอนานมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ สะดวกสบาย ☺ รวดเร็ว ☺ พยาบาลใจดี	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- สถานที่ละหมาด (3)
- ห้องน้ำ (2)
- ที่จอดรถ
- การให้บริการของพยาบาล
- เก้าอี้
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ที่จอดรถ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- แพทย์เฉพาะทาง (6)
- บริการน้ำ ชนม
- ที่จอดรถ
- จัดสถานที่ละหมาดแต่ละอาคาร
- มีที่นั่งสำหรับญาติผู้ป่วย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2563
(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

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

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

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☺ ดูแลผู้ป่วยอย่างดี☺ บริการดี☺ พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใส☺ พุดจาดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ กิริยามารยาทของพยาบาล☹ พยาบาลบางคนพุดจาไม่ค่อยสุภาพ☹ พยาบาลซักส้หน้าไม่พอใจ
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☺ ความส้ใจของพยาบาล☺ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ☺ มีแพทย์เฉพาะทาง	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹ บริการค่อนข้างล่าช้า
<p>3.ด้านส้อำนวยความสะดวกและส้แวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☺ สถานที่สะอาด (4)☺ มีเครื่องมือทันสมัย☺ มีส้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ☺ อยู่ใกล้มาสะดวก☺ สะดวก☺ มีแพทย์เฉพาะทาง☺ สภาพแวดล้อมด้วย☺ ห้องน้ำสะอาด☺ สายฉีดน้ำในห้องน้ำแรงดันน้ำแรงเกินไป☺ สวย	<p>3.ด้านส้อำนวยความสะดวกและส้แวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ เปลี่ยนชั้นตอนบ่อยครั้ง☹ ไม่มีที่จอดรถ

ส้ที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ความรวดเร็วในการทำงาน
- เรื่องเวลา ต้องการให้รวดเร็วกว่านี้
- อยากรให้มีแพทย์เฉพาะทางมากกว่านี้

ส้ที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น ส้อำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

คลินิกโรคเด็ก (Well Baby) จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิก Well Baby ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ ☺ บริการ	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ แพทย์เอาใจใส่ ☺ พยาบาลเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹ รอนาน (2) ☹ ช้า ☹ คนไข้เยอะ
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย (2) ☺ สะอาด ☺ ห้องน้ำ	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹ คนไข้เสียงดัง ทำให้ไม่ได้ยินเสียงตอนหมอเรียก

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- อยากให้ห้องน้ำสะอาดมากกว่านี้
- พัฒนาที่จอดรถ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- หมอพิน
- ทำคลอด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563
(OUTPATIENT DEPARTMENT)
กลุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก
คลินิกตา จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกตา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ -	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹️ คิวเต็มตลอด (3)
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- อยากให้เพิ่มแพทย์เฉพาะทางด้านตา (6)

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

คลินิกหู คอ จมูก จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกหู คอ จมูก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ <ul style="list-style-type: none">😊 บริการดี (3)😊 พยาบาลพูดจาดี (2)😊 คุณหมोजิดดีทุกคน😊 พยาบาลบริการดี😊 พยาบาลน่ารัก	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ <ul style="list-style-type: none">☹ พยาบาลพูดจาตะคอกใส่คนไข้☹ พยาบาลทำตัวเหนียวหน่อ☹ ห้องยาควรพูดจาดี ๆ
2.ด้านความเอาใจใส่ <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์เอาใจใส่😊 พยาบาลเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่ <ul style="list-style-type: none">☹ รอคิวนาน (2)☹ คนไข้เยอะ☹ รอนาน☹ บริการช้า
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none">😊 ง่าย😊 ไม่ไกลมาก😊 เร็ว😊 เครื่องมือทันสมัย😊 สะอาด	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none">☹ ที่แคบ☹ อากาศร้อน

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- สถานที่จอดรถ (2)
- อยากรให้สหกรณ์อยู่ใกล้ ๆ
- พัฒนาพยาบาลให้รักษาผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน
- ห้องน้ำ
- เก้าอี้
- มานั่งรอโรงพยาบาล
- ที่จอดรถ กลั้วรถหาย
- พัฒนายาม
- การบริการ พูดจาไม่เพราะ
- ความรวดเร็ว
- ห้องยา

- บริการสะดวก รวดเร็ว
- อยากให้มีไม้ค้ำ พุดให้เสียงดัง

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ดูแล สำนักรวดของประชาชน
- ด้านความปลอดภัย
- เพิ่มสถานที่จอดรถ
- แพทย์เฉพาะทางด้านตา
- อำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกจิตเวช-ฟ้าใส ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

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

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกสูติ-นรีเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 บริการดี (4)😊 ประทับใจ	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>-</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ให้คำแนะนำดี😊 พยาบาลให้คำแนะนำดี😊 ได้รับการตรวจจากแพทย์โดยตรง	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ รอเข้าห้องตรวจนานมาก (2)☹️ มีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า (2)☹️ ควรเรียกคิวให้เร็วกว่านี้☹️ พยาบาลบางคนไม่แนะนำ และไม่สอนที่ผู้ป่วยไม่รู้ และทำไม่เป็น
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ความสะอาด (2)😊 สะดวก😊 สถานที่กว้างขวาง	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ แออัด☹️ เก้าอี้สำหรับนั่งรอพบแพทย์ไม่เพียงพอในบางจุด☹️ ไม่มีสื่อสิ่งพิมพ์ให้ผู้ป่วยอ่านขณะรอตรวจ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- แพทย์เฉพาะทาง (4)
- สถานที่สะอาด
- เพิ่ม หรือ ขยายจุดรับบริการบางจุดที่แออัด
- การบริการที่รวดเร็ว

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทางให้มากขึ้น
- สถานที่กักผ่อนระหว่างการรักษาอยู่ในโรงพยาบาล

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

คลินิกทันตกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกทันตกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์บริการดี (3)😊 คุณหมोजใจดี (2)😊 แพทย์ให้คำปรึกษากับผู้ป่วย😊 พุดจาดี😊 รวดเร็ว	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ เจ้าหน้าที่ชอบตะคอกใส่คนไข้☹️ เกสซัพุดไม่ค่อยเข้าหูผู้ป่วย☹️ มารยาทไม่ค่อยดี
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>-</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ ห้องยาจ่ายยาช้ามาก ทั้ง ๆ ที่บางที่ห้องยามีผู้ป่วยรอรับบริการแค่ 3-4 คน☹️ เกสซุจ่ายยาช้า☹️ รักษาไม่ดี
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 เป็นระเบียบเรียบร้อย😊 มีเครื่องมือทันสมัย😊 มีเครื่องเรียกคิว😊 ที่นั่งสะอาด	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ อากาศร้อน☹️ สถานที่แคบ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ที่จอดรถ (4)
- อยากให้ รพ.พัฒนาเรื่องการตรวจตรารถบริเวณที่จอดรถ เพราะกลัวรถหาย (2)
- รพ.เฝ้าแต่ประตู และจิมแต่มีถือ
- ห้องน้ำ
- ห้องน้ำที่อาคารละหมาดไม่สะอาดเลย

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเฝ้ารถของประชาชนด้วย เพราะกลัวรถหาย
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย
- เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ บริการดี 2	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ แพทย์เอาใจใส่ ☺ พยาบาลเอาใจใส่ ☺ รู้เรื่อง	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ สะดวกอยู่ใกล้บ้าน (2) ☺ สิ่งแวดล้อมสะอาด ☺ เครื่องมือทันสมัย ☺ การบริการสะดวก ☺ ห้องสะอาด	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹ คนไข้เยอะ ☹ รอนาน

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- การพูด
- จัดการเวลาให้ผู้ป่วยให้ได้พบแพทย์เร็วขึ้น
- อยากให้ห้องน้ำสะอาดมากกว่านี้

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563
(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก
คลินิกกระดูกและข้อ จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกระดูกและข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☺ บริการดีมาก</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹ พยาบาลพูดจาไม่ค่อยเพราะ</p> <p>☹ เจ้าหน้าที่ค่อนข้างจะไม่สุภาพ</p> <p>☹ เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ</p> <p>☹ สังเกตคจากคนแก่ที่ไม่ค่อยรู้เรื่อง ต้องโดนตำ โดนว่า จากเจ้าหน้าที่</p> <p>☹ มารยาทของเจ้าหน้าที่</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☺ แพทย์เอาใจใส่</p> <p>☺ พยาบาลเอาใจใส่</p> <p>☺ เรียกตามบัตรคิว</p> <p>☺ เจ้าหน้าที่บางส่วนตั้งใจทำงาน</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ คนไข้เยอะ</p> <p>☹ รอนาน</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☺ สะอาด (4)</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ การจัดชั้นตอนทำบัตรคิว</p>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ที่จอดรถ (3)
- ห้องน้ำ (2)
- อบรมมารยาทของเจ้าหน้าที่
- การให้บริการของพยาบาล
- การจัดการบัตรคิว
- พูดจาไม่เพราะ
- การให้บริการ
- ที่นั่ง
- ห้องละหมาด

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- แพทย์เฉพาะทาง (2)
- ด้านกายภาพบำบัด

- อำนวยความสะดวก
- หน่วยแพทย์เคลื่อนที่

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

คลินิกกายภาพบำบัด จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกายภาพบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ บริการดี (2) ☺ การบริการอยู่ในขั้นดี ☺ ให้บริการอย่างดีเยี่ยม 	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ พนักงานบางท่านใช้คำพูดแรงเกินไป
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ แพทย์แนะนำการปฏิบัติตัว ☺ บริการที่ให้ความร่วมมือ ☺ บริการอย่างเต็มที่ด้วยใจ ☺ การแนะนำหลังเข้ารับบริการ ☺ มีแพทย์เชี่ยวชาญ 	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ หมอมาช้า ☹ ต้องการให้คัดกรองผู้ป่วยที่มีอายุมากได้รับบริการก่อน เช่น 70 ปีขึ้นไป น่าจะเร่งด่วน เพราะผู้สูงอายุเขาเมื่อยง่าย ต้องการพักผ่อน ☹ ผู้ป่วยเยอะ ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ สถานที่สะอาด (3) ☺ โรงพยาบาลมีคุณภาพ ☺ รวดเร็วทันใจ ☺ มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ☺ มีเครื่องมือมากกว่าโรงพยาบาลอื่น ๆ ☺ ใกล้บ้าน 	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ รอคิวนาน (2) ☹ ช้ามาก ☹ ลำดับคิวช้า ☹ บริการไม่ทันใจ ☹ ป้ายบอกสถานที่ ลำดับการรักษายังไม่ชัดเจน

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ความรวดเร็วในการให้บริการ (2)
- การวินิจฉัยโรค
- ความเป็นระบบ
- มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการ
- พื้นที่นั่งรอตรวจและรอรับยาควรมากกว่านี้
- สถานที่
- บุคลากรควรมีมารยาท ไม่ดูถูกคน ทำเป็นรำคาญเวลาถามหมื่นชาวบ้านไม่รู้เรื่อง
- บุคลากรด้านบริการ ทั้งแพทย์ พยาบาล จุดบริการต่าง ๆ
- การดูแลผู้สูงอายุ จัดลำดับคิวให้เหมาะสม ไม่ปนกับผู้ป่วยอายุน้อย
- อยากให้เพิ่มพยาบาล หมอ เพื่อให้ความสะดวกกับประชาชนมากขึ้น
- พนักงานน่าจะให้บริการดีกว่านี้

- ห้องน้ำ
- ที่จอดรถ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- เพิ่มร้านค้าในโรงพยาบาล (2)
- แพทย์เฉพาะทางแต่ละสาขา
- แพทย์เฉพาะทาง
- ศูนย์หัวใจ
- เครื่องมือทางการแพทย์
- บริการที่จอดรถให้เพียงพอ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563
 (OUTPATIENT DEPARTMENT)
 สุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก
 คลินิกฉีดยา-ทำแผล จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกฉีดยา-ทำแผล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

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

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2563

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 420 ราย จาก 14 คลินิก

คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบประสาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 บริการดี (2)😊 พยาบาลพูดเพราะ😊 พยาบาลใจดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ดี☹️ พยาบาลพูดจาเสียงดัง ฟังเหมือนทะเลาะกัน ไม่ชอบ☹️ ห้องจ่ายยาควรพูดจาให้ดีกว่านี้หน่อย☹️ พยาบาลไม่น่ารัก
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 รวดเร็ว (2)😊 หมอมีความรู้มาก😊 อธิบายเข้าใจดี😊 ช่วยเหลือได้ดีมาก	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 บริการล่าช้า😊 หมอมาตรวจซ้ำมาก น่าจะให้เร็วกว่านี้
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 สะอาด (3)😊 สะดวก (3)😊 สถานที่สวยงาม (2)😊 ใกล้บ้าน😊 ช่วยเหลือได้ดีมาก	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 อุปกรณ์ไม่พอ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- บริการให้ดีกว่านี้ (2)
- อยากให้เพิ่มเก้าอี้ที่นั่ง
- ความรวดเร็ว
- พัฒนาเรื่องเวลาเรียกคิว ซ้ำมาก
- อยากให้มีที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติในโรงพยาบาล
- รถเข็น
- ความใส่ใจ
- กิริยามารยาทของพยาบาลบางชั้น
- การประสานงานของเจ้าหน้าที่

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ด้านอายุรกรรม
- ด้านอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ อาคารละหมาด
- ศัลยกรรมระบบประสาท

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
“บริการด้วยใจ ภายใต้สิ่งแวดล้อม และสถานพยาบาลที่ดี”
“ความพึงพอใจของท่าน คือ การบริการของเรา เพราะทุกท่าน คือ คนสำคัญที่สุดสำหรับเรา”

จัดทำและเรียบเรียง
สมาเรีย อูมาและซูเฟียร์ เจ๊ะดอเลาะ

ออกแบบรูปเล่ม
ซูเฟียร์ 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