รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) จำนวน 3 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ พยาบาลพูดจากับญาติดีมาก	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ แพทย์ดูแลผู้ป่วยดีมาก ☺ แพทย์เข้ามาดูอาการบ่อย ☺ พยาบาลดูแลผู้ป่วยดีมาก ☺ พยาบาลแจ้งอาการผู้ป่วยเป็นระยะ ๆ ☺ พยาบาลเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยดีมาก ☺ พยาบาลแนะนำให้ปฏิบัติตัวและการดูแลต่อผู้ป่วย ☺ ได้รับความเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล อาการผู้ป่วยดีขึ้นทุกวันอย่างเห็นได้ชัด ☺ ผู้ป่วยดูสะอาด สดชื่น ญาติกลับบ้านไปก็สบายใจ ไม่ค่อยกังวลมาก	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ ต้องการให้กำหนดเวลาเยี่ยมเหมือนเดิม คือ เช้า 06.00 น. เที่ยง 12.00 น. และเย็น 18.00 น. ☹ ต้องการให้เพิ่มเวลาเยี่ยม เช้า/เที่ยง/เย็น เป็นรอบละ 2 ชม.
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ -	**3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม** ☹ -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หออภิบาลทารกแรกเกิด (NICU) จำนวน 4 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด (NICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ พยาบาลพูดจาดี	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ แพทย์มาดูอาการลูกบ่อย แจ้งอาการเป็นระยะ ๆ ☺ แพทย์และพยาบาลให้กำลังใจพ่อกับแม่ได้ดีมาก ลดความเครียดได้เยอะมาก เข้าใจใจการปฏิบัติงานของพยาบาลทุกคน ไม่อยากเข้ามาบ่อย เพราะกลัวจะเอาเชื้อโรคมาติดลูก ☺ พยาบาลให้คำแนะนำดีมาก พ่อแม่หายกังวลเมื่อต้องฝากลูกไว้กับพยาบาล มาหาลูกทุกครั้งเห็นลูกอาการดีขึ้น แข็งแรงขึ้น แม่มีกำลังใจขึ้นมาก ขอบคุณแพทย์ พยาบาลทุกคน ที่ดูแลลูกเป็นอย่างดี	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ ขยายเวลาเยี่ยมให้นานกว่านี้ 12.00 - 16.00 น. ถึงแม้จะเป็นแค่เวลาเดียว
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ -	**3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม** ☹ -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หอผู้ป่วยสูติกรรม 2 จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยสูติกรรม 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ บริการดีมาก (6) ☺ พยาบาลบริการดีทุกคน (2) ☺ แพทย์บริการดีทุกคน ☺ บริการดี ☺ เจ้าหน้าที่บริการดีทุกคน ☺ มารอบนี้พยาบาลน่ารัก คุยง่าย ไม่จุกจิกเหมือนก่อน	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ รวดเร็ว	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ แพทย์เข้ามาดูอาการช้า บางวันเข้ามาเที่ยง บ่าย ผู้ป่วยรอลุ้นอาการว่าจะได้กลับบ้านไหม
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น ☺ ตึกใหม่ น่าอยู่ สะอาด เงียบสงบ อากาศถ่ายเทดี ไม่มียุง ☺ ห้องพักสบาย ไม่ค่อยวุ่นวายเท่าไหร่ ผู้ป่วยและญาติได้พักผ่อน ☺ คนเฝ้าไข้หลับสบายมาก ดีมาก ห้องสะอาด อากาศถ่ายเทดีมาก ☺ สามารถเข้าเยี่ยมได้ตลอด ไม่กำหนดจำนวนคนเหมือนก่อนหน้านี้	**3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม** ☹ เพื่อความสะดวก ต้องการให้มีตู้กดน้ำร้อน น้ำเย็น ที่ชั้น 2 ด้วย ☹ อยากให้มีเหยือกน้ำร้อน แก้วน้ำให้บริการแต่ละเตียง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ห้องคลอด จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกห้องคลอด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ บริการดีมาก (5) ☺ พยาบาลใจดีทุกคน ☺ พยาบาลพูดเพราะทุกคน	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ บริการรวดเร็วทันใจ (3) ☺ พยาบาลเข้ามาตรวจท้องเป็นระยะ ๆ (2) ☺ แพทย์มีความกระตือรือร้น ☺ พยาบาลมีความกระตือรือร้น ☺ พยาบาลตอบทุกคำถามที่ผู้ป่วยสงสัย ☺ สามารถเรียกพยาบาลได้ตลอดเวลา ☺ พยาบาลแนะนำดี ☺ รู้สึกอุ่นใจที่ได้เห็นหน้าพยาบาล	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ จำได้ว่าเมื่อก่อนญาติสามารถเข้าไปเยี่ยมที่ห้องคลอดได้ แต่วันนี้แม้แต่สามีหรือญาติเข้าไปไม่ได้สักคน อยากให้เข้าไปได้ 1 คน เหมือนเดิม ถึงแม้จะเข้าห้องคลอดไม่ได้ เฝ้าแค่ห้องรอคลอดก็ยังดี ☹ อยากให้สามีสามารถเข้าไปให้กำลังใจในห้องรอคลอด ☹ อยากให้พยาบาลพูดให้กำลังใจผู้ป่วยบ้าง จะได้ลดความเจ็บปวด ☹ อยากให้สามีหรือญาติสามารถเข้ามาในห้องรอคลอดได้อย่างน้อย 1 คน เพราะผู้ป่วยกลัว และเจ็บปวดทรมานมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ ค่ารักษาไม่แพง ☺ ห้องสะอาด	**3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม** ☹ -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย จำนวน 17 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ แพทย์พูดจาสุภาพ (2) ☺ พยาบาลพูดจาสุภาพ ☺ ตั้งแต่เข้ารับการรักษาไม่พบสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ☺ พยาบาลบริการดีทุกคน	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ พยาบาลไทยพุทธ รูปร่างอ้วน ดุมาก
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ แพทย์ดูแลเอาใจใส่ (3) ☺ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดีมาก (2) ☺ แพทย์มาดูอาการทุกวัน ☺ ประทับใจ นพ.สมเจตน์ เอามือแตะท้องแค่ 2 - 3 ที ก็รู้แล้วว่าเป็นไส้ติ่ง ได้รับการรักษาและผ่าตัดอย่างทันท่วงที ตอนนี้อาการดีขึ้นแล้ว ☺ นพ.อัสมิน มาดูอาการตั้งแต่เช้า บางวันญาติไม่ทันได้มาถึง แพทย์มาดูอาการผู้ป่วยแล้ว ☺ ผู้ป่วยเคยปวดท้องกลางดึก รีบแจ้งพยาบาล พยาบาลมาดูอาการทันที ☺ เจ็บแผลหลังผ่าตัดใกล้เที่ยงคืน พยาบาลรีบมาดูอาการทันที ☺ พยาบาลทำแผลด้วยความระมัดระวัง	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ อากาศถ่ายเทสะดวก (2) ☺ พื้นห้องสะอาดกว่า รพ.ยะลา ญาติสามารถนอนได้ด้วยความสบายใจ	**3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม** ☹ ต้องการให้เพิ่มจุดบริการน้ำร้อน เพราะเวลาต้องการน้ำร้อน ต้องข้ามฟากไปเอาที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง

☺ ห้องน้ำสะอาด มี จนท.ศูนย์ความสะอาด ทำความสะอาดตลอดเวลา

☺ เจ้าหน้าที่ศูนย์ความสะอาดทำความสะอาดทั้งวัน สังเกตว่ามีงานให้ทำตลอดเวลา

☺ ห้องน้ำสะอาด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 27 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ พยาบาลให้บริการดีทุกคน ยิ้มแย้มแจ่มใส ☺ ให้ 5 ดาว / Big smile ☺ ตั้งแต่เข้ารับการรักษาครั้งนี้ ยังไม่พบพยาบาลหรือ จนท. ที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ พยาบาลห้องฉุกเฉินพูดจาไม่ดี พูดหยาบ เหตุการณ์เกิดขึ้นประมาณ 13.00 น. บริเวณจุดให้บริการ Triage วันเสาร์ที่ 20 ส.ค. 65 ☹ พยาบาลน่ารักเป็นบางคน บางคนแสดงสีหน้าไม่ดี
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ การดูแลรักษาแพทย์ (2) ☺ ไว้ใจในการดูแลของแพทย์และพยาบาล เมื่อผู้ป่วยมีอาการรีบมาพบแพทย์ที่ รพ.สุไหงโก-ลก ทันที (2) ☺ พยาบาลมาดูอาการทุก ๆ 4 ชม. ☺ ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ เมื่อคืน (19 ก.ย. 65) เมื่อคืนรู้สึกร้อนอบอ้าว สักพักก็มีเจ้าหน้าที่เอาพัดลมมาให้ โดยที่ยังไม่ได้ร้องขอ ประทับใจมาก ☺ ได้รับการรักษาที่ทันท่วงที เนื่องจากแพ้บอนพิษ มีอาการปากและหน้าชา เอาตัวอย่างบอนมาให้แพทย์ดู แพทย์ที่ห้องฉุกเฉินรู้ได้ทันทีว่าเป็นบอนชนิดที่มีพิษ แพทย์รีบให้การรักษาทันที	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ จนท.ศูนย์ความสะอาดทำความสะอาดสม่ำเสมอ ☺ ห้องละหมาดสะอาด ☺ อาหารผู้ป่วย	**3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม** ☹ -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง จำนวน 38 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ บริการดีมาก (8) ☺ พยาบาลมีความเป็นกันเอง (2) ☺ แพทย์พูดจาดี ☺ พยาบาลพูดจาดี ☺ พยาบาลใจดี ☺ แม่บ้านพูดจาดี	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ บริการรวดเร็ว (2) ☺ แพทย์มาดูอาการทุกเช้า ☺ แพทย์ให้กำลังใจผู้ป่วย ☺ แพทย์วินิจฉัยอาการได้ถูกต้องกับอาการที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ ☺ พยาบาลดูแลดี ☺ พยาบาลเข้ามาดูอาการเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้ป่วยดีใจที่เห็นหน้าพยาบาล ☺ พยาบาลให้คำแนะนำดี ตอบคำถามที่สงสัยได้ทุกเรื่อง ☺ พยาบาลพูดเสียงดังบ้าง เพราะผู้ป่วยไม่ได้ยิน และไม่ค่อยเข้าใจที่พยาบาลอธิบาย ☺ สามารถเยี่ยมผู้ป่วยได้ตลอดทั้งวัน ส่วนกลางคืน มี รปภ.มาลาดตระเวน ปิดประตู เชิญญาติออกเพราะหมดเวลาเยี่ยม ผู้ป่วยจะได้พักผ่อน	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ -

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ ห้องน้ำสะอาด (2)
- ☺ เยี่ยมได้ทั้งวัน ญาติดีใจที่สามารถเยี่ยมได้ปกติ
- ☺ สามารถเข้าห้องน้ำได้ตลอด ถึงแม้ว่าตอนเข้าไปเป็นช่วงที่แม่บ้านกำลังทำความสะอาดอยู่ก็ตาม แม่บ้านจะให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใช้ก่อน
- ☺ สภาพแวดล้อมดี เงียบสงบ สะอาด

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ กลางวันอากาศร้อนอบอ้าว กลางคืนอากาศเย็น
- ☹ ต้องการให้ห้องละหมาดเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 05.00 น. เพราะญาติจะได้ไปใช้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม จำนวน 31 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ การบริการของแพทย์ ☺ การบริการของพยาบาล ☺ แพทย์ใจดี ☺ พยาบาลนิสัยดี ☺ บริการดี ☺ พูดจาดี ☺ “หมอและพี่ ๆ พยาบาลตึกเด็ก คือ ดีทุกคนเลยคะ ชอบในการบริการของพี่ ๆ พยาบาลมากคะ”	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ เจ้าหน้าที่ควรจะยิ้มแย้มแจ่มใส่ให้ผู้ป่วย ☹ ต้องการให้ปรับปรุงพฤติกรรมของพยาบาล เป็นพยาบาลหญิงอิสลาม อยู่เวรเช้าพูดจากับผู้ป่วยเสียงแข็งกระด้าง ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน “คุณเป็นพยาบาลก็ควรอ่อนโยน อย่าทำตัวหยิ่งยะโสความเท่าเทียมของมนุษย์มีเท่ากัน ช่วยตักเตือนพยาบาลคนนี้ด้วย คุณเป็นพยาบาลเพื่อบริการผู้ป่วยก็ควรทำหน้าที่ให้สมกับอาชีพด้วย ขอบคุณคะ” ส่วนคนอื่น ๆ บริการดีทุกคน ยกเว้นพยาบาลผู้หญิงคนนี้ บริการแย่มาก อยากให้ทางโรงพยาบาลแก้ไขในส่วนนี้ด้วยคะ
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ ได้รับความใส่ใจจากแพทย์ (3) ☺ การดูแลรักษาของพยาบาล (2) ☺ ดูแลรักษาดี (2) ☺ ให้การดูแลอย่างดี (2) ☺ แพทย์ดูแลรักษาดีมาก ☺ แพทย์ให้คำแนะนำดี ☺ มีแพทย์เฉพาะทาง ☺ แพทย์พร้อมให้ความช่วยเหลือทันที ☺ พยาบาลพร้อมให้ความช่วยเหลือทันที ☺ เรียกพยาบาล พยาบาลมาดูอาการทันที ☺ มีการซักประวัติและการตัดสินใจในการตรวจอย่างละเอียด	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ ควรบอกและแนะนำว่าต้องทำอะไรบ้าง เวลาไหนบ้าง เพราะผู้ป่วยและญาติจะได้ทราบ ☹ ใส่ใจผู้ป่วยมากกว่านี้

☺ ลูกหาย ปลอดภัย ได้กลับบ้าน
☺ ให้คำปรึกษาได้ดีมาก
☺ ยาดี
☺ อาหารมาตรงเวลา

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☺ ความสะอาด (2)
☺ สถานที่สะดวก
☺ ได้รับความสะดวกสบายทุกอย่าง
☺ มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย
☺ มีอุปกรณ์การรักษา
☺ มีพัดลม
☺ ดีอยู่แล้ว
☺ สะอาดมากเมื่อเทียบกับ รพ.สงขลา

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☹ ถังขยะแต่ละเตียงควรต้องมี เพราะผู้ป่วยบางคนไม่สามารถเดินไปทิ้งถังขยะกลางได้
☹ พัฒนาระบบระบายความร้อน
☹ เพิ่มที่ล้างจาน ญาติผู้ป่วยมักจะล้างจานในอ่างล้างหน้า ทำให้อุดตัน
☹ เพิ่มที่ตากผ้าสำหรับญาติที่มาเฝ้าผู้ป่วย
☹ เพิ่มจำนวนห้องน้ำ เนื่องจากที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ
☹ อากาศร้อนอบอ้าว

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หอผู้ป่วยพิเศษ 6 จำนวน 32 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ รพ.สุไหงโก-ลก ถือเป็น รพ.ที่ดีสุดใน จ.นราธิวาส ในด้านการดูแลรักษา เคยไปรักษาที่ รพ.อื่น เช่น รพ.นราฯ รพ.ยะลา สู้ รพ.สุไหงโก-ลก ไม่ได้เลย ☺ การบริการของเจ้าหน้าที่ดีเยี่ยม ตั้งแต่ศูนย์เปล-แพทย์ ☺ พญ.ชนิกานต์ พูดจาดี	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ พยาบาลแต่งกายชุดอิสลาม พูดจาไม่ค่อยน่าฟัง ☹ พยาบาลพูดจาไม่ดีเลย
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ แพทย์ดูแลรักษาดีมาก ☺ พยาบาลดูแลรักษาดีมาก ☺ ตอนลูกป่วยไม่ได้คิดอะไร มุ่งหน้ามาที่ รพ.สุไหงโก-ลก ก่อนลำดับแรก เพื่อเชื่อมั่นว่าจะได้การรักษาที่เร็วและทันท่วงที ☺ พยาบาลมาดูอาการสม่ำเสมอ ☺ เวลาเรียกพยาบาล พยาบาลมาดูอาการทันที ☺ ประทับใจ นพ.เอกปัฐพ์ ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก มีความเข้าอกเข้าใจ รู้ว่าตัวเองได้โรคไตนานแล้ว แต่ยังทำใจไม่ได้ที่จะต้องฟอกไต มาทราบอีกทีว่าเป็นระยะที่ 5 ตอนที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้ เพราะมีอาการเหนื่อย หายใจไม่ออก จากไม่อยากฟอกไต ตั้งแต่ตอนแรก ได้ฟังหมออธิบายถึงความสำคัญแล้ว จนรู้สึกที่อยากฟอกไตด้วยความเต็มใจ ซึ่งสามีก็เห็นพ้องต้องกันกับการที่ฟังจากการอธิบายของหมอในครั้งนี้ด้วย ☺ เมื่อมีอาการสามารถติดต่อพยาบาลได้สะดวก พยาบาลรีบมาดูอาการทันที หากครั้งใดที่พยาบาล	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ -

กำลังยุ่งอยู่ ก็จะรีบมาดูอาการในภายหลัง แต่ก็รอไม่เกิน 5 นาที

☺ ไว้วางใจในศักยภาพและความสามารถของแพทย์พยาบาลที่ รพ.สุไหงโก-ลก รู้สึกป่วยและมีความผิดปกติ จึงได้พบแพทย์ที่ รพ.แว้ง แพทย์จ่ายยาแล้วให้กลับบ้าน กลับไปอยู่บ้าน 2 ชม. มีอาการเหนื่อย และหายใจไม่ออก จึงตัดสินใจมาที่ รพ.สุไหงโก-ลก ทันที

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☺ ห้องน้ำสะอาดมาก (2)

☺ มาลอกตาที่นี่ เพราะสะดวกต่อการเดินทาง เนื่องจากใกล้บ้าน

☺ พื้นที่โดยรวมสะอาด

☺ ห้องน้ำสะอาดมาก เมื่อเทียบกับแต่ก่อน ซึ่งเดิมเคยมีกลิ่น ปัจจุบันไม่มีแล้ว

☺ ห้องน้ำสะอาด ไม่ต้องรอคิว

☺ อาหารมาตรงเวลา

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☹ เป็นผู้ป่วยโรคตา ซึ่งระยะเวลารอยาใช้เวลานานมาก รอเจอหมอนานแล้ว ต้องมารอยาอีก ขั้นต่ำประมาณ 30 นาที

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หอผู้ป่วยพิเศษ 7 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ การบริการของพยาบาล (3) ☺ การบริการของแพทย์ (1) ☺ ได้รับการบริการที่ดี (2) ☺ พยาบาลพูดจาดี ☺ ดีกว่า รพ.นรา, รพ.แว้ง ☺ เจ้าหน้าที่ทุกจุดให้บริการอัธยาศัยดีทุกคน ☺ ตั้งใจมาลอกตาที่ รพ.สุไหงโก-ลก จากการแนะนำของญาติ บอกว่าจักษุแพทย์ที่นี่ทำดีมาก ☺ เชื่อมั่นในการรักษาของจักษุแพทย์	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ พยาบาลมาดูอาการสม่ำเสมอ (2) ☺ นพ.สรรค์พงศ์รักษาดีมาก ☺ เชื่อมั่นในความสามารถของจักษุแพทย์ รพ.สุไหงโก-ลก ☺ ประทับใจ นพ.สมเจตน์ ที่ตรวจและวินิจฉัยโรคด้วยความแม่นยำ รวดเร็ว ให้ได้รับการผ่าตัดและรักษาได้ทันท่วงที ☺ แพทย์อธิบายอาการอย่างละเอียด เข้าใจง่าย ☺ เป็นไข้หวัดใหญ่ ร่างกายอ่อนเพลีย จึงตัดสินใจมาที่ รพ.สุไหงโก-ลก ได้รับการรักษาที่รวดเร็วตั้งแต่ห้องฉุกเฉิน ☺ การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล ☺ เมื่อผู้ป่วยมีอาการแล้วแจ้งพยาบาล พยาบาลจะรีบมาดูอาการทันที แต่หากติดงานอยู่พยาบาลจะมี	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ -

อาการให้ภายหลัง แต่ก็รอไม่นาน

☺ งานโภชนาการได้อธิบายการับประทานอาหารตามหลักโภชนาการ เพื่อให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น ควบคู่กับการรักษายา และการดูแลของแพทย์และพยาบาล

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☺ สะดวกสบาย (2)

☺ ตั้งใจมาลอกตา ที่ รพ.สุไหงโก-ลก เนื่องจากสะดวกเดินทางสะดวก และใกล้บ้านที่สุดแล้ว

☺ มีแม่บ้านให้บริการน้ำดื่มทุกวัน

☺ เดินทางสะดวก เพราะใกล้บ้าน

☺ พื้นที่สะอาด

☺ ห้องพักกว้างขวาง

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☹ ต้องการให้เปลี่ยนที่นอนสำหรับญาติที่มาเฝ้า ขอให้มีความสะดวกสบายมากกว่านี้ ปวดหลังปวดก้นมาก

☹ ผ้าห่มมีลักษณะบางเกินไป ต้องการให้มีการเปลี่ยนผ้าห่มที่หนาขึ้น

☹ ข้าวบางมื้อแข็งไป

☹ อาหารมาส่งช้าเป็นบางมื้อ

☹ หาที่จอดรถยากมาก

☹ ต้องการให้จัดที่จอดรถสำหรับญาติที่มาเฝ้าผู้ป่วย ห้องพิเศษ จะใช้คูปอง / แลกบัตร หรือวิธีการใด ๆ ก็ได้ ที่ทาง รพ. เห็นว่าเหมาะสม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565

(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง หอผู้ป่วยพิเศษ 8 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ บริการดีมาก (6) ☺ บริการดี (3) ☺ หมอพูดจาดี ☺ พยาบาลบริการดี พูดจาดี เป็นกันเอง ☺ โรงพยาบาลนี้มีหมอใหม่ตลอด มาทุกครั้งหน้าไม่ซ้ำกันเลย ☺ ห้องพิเศษให้บริการดีอยู่แล้ว เพราะผู้ป่วยต้องจ่ายเงิน ☺ ประทับใจทุกคน ☺ เจ้าหน้าที่น่ารักทุกคน	**1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ** ☹ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ บริการรวดเร็วทันใจ (5) ☺ หมอให้กำลังใจผู้ป่วย ☺ พยาบาลดูแลผู้ป่วยดีมาก ☺ พยาบาลให้คำปรึกษาได้ดี ☺ พยาบาลอาบน้ำให้ลูก หลังครบ 24 ชม. ☺ พยาบาลโทรศัพท์ให้ปลุกลูก เป็นเวลาตื่นมากินนม ☺ พยายาลสอนวิธีการให้นมลูก บอกวิธิการดูแลตัวเองให้ฟื้นตัวเร็ว และเข้ามาดูอาการลูกว่าตัวเหลืองไหม อุจจาระหรือปัสสาวะหรือยัง วันละกี่ครั้ง ละเอียดพอสมควร ☺ พยาบาลดูแลดี มีอะไรสามารถแจ้งพยาบาลได้เลย ☺ บริการดีมาก ห้องแรกที่เข้าพักแอร์ไม่เย็น เมื่อแจ้งพยาบาล พยาบาลให้เปลี่ยนห้องทันที	**2.ด้านความเอาใจใส่** ☹ -

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☺ ค่ารักษาไม่แพง (2)

☺ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

☺ ห้องพักสะอาด แต่สภาพเก่าเป็นเพราะใช้งานนานแล้ว

☺ เดินทางสะดวก

☺ สามารถเข้าเยี่ยมได้ตามปกติแล้ว ผู้ป่วยและญาติรู้สึกดีที่สามารถเข้าเยี่ยมและให้กำลังใจผู้ป่วย

☺ เงียบสงบ เหมาะแก่การพักผ่อน

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☹ -