ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (IPD) ต่อบริการโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก
ครั้งที่ 2/2567 (กรกฎาคม – กันยายน 2567)

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยใน จำแนกตามแผนก 2
สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา 2
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจในภาพรวมโรงพยาบาล 3
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (n = 397) 3
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ICU) 8
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก NICU 10
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (กุมารเวชกรรม) 12
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 6) 14
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 7) 16
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 8) 18
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ศัลยกรรมชาย) 20
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (อายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง) 22
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (สูติกรรม 2) 24
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ห้องคลอด) 26
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (อายุรกรรมชาย) 28
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาอื่นๆ 30
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาสวัสดิการข้าราชการ 32
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาชำระเงินเอง 34
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาบัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง) 36
สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาประกันสังคม 38

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยใน จำแนกตามแผนก

ลำดับ	แผนก	ร้อยละ
1	ICU	90.69
2	NICU	92.04
3	กุมารเวชกรรม	94.93
4	พิเศษ 6	96.45
5	พิเศษ 7	97.27
6	พิเศษ 8	93.60
7	ศัลยกรรมชาย	94.27
8	สมญ.	92.27
9	สูติกรรม 2	92.74
10	ห้องคลอด	88.06
11	อายุรกรรมชาย	97.21
	ภาพรวม	**94.48**

สรุปความพึงพอใจผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา

ลำดับ	สิทธิการรักษา	ร้อยละ
1	ชำระเงิน	95.16
2	บัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	94.57
3	ประกันสังคม	91.71
4	สวัสดิการข้าราชการ	97.61
5	อื่น ๆ	90.07
	ภาพรวม	**94.48**

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจในภาพรวมโรงพยาบาล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (n = 397)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	**เพศ**		
	ชาย	168	42.3
	หญิง	229	57.7
2	**อายุ**	Mean	28.86
		Minimum	1
		Maximum	92
3	**สถานภาพสมรส**		
	โสด	216	54.4
	คู่/สมรส	169	42.6
	หม้าย/คู่สมรสเสียชีวิต	12	3.0
4	**ระดับการศึกษา**		
	ไม่ได้เรียน	79	19.9
	ประถม	91	22.9
	มัธยมต้น	44	11.1
	มัธยมปลาย/ปวช.	79	19.9
	อนุปริญญา/ปวส.	57	14.4
	ปริญญาตรี	37	9.3
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	10	2.5
5	**อาชีพ**		
	เกษตรกรรม/ประมง	22	5.5
	รับจ้างทั่วไป	99	24.9
	ค้าขาย/ธุรกิจ	52	13.1
	พนักงานบริษัท/โรงงาน	23	5.8
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	2.3
	ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	112	28.2
	อื่นๆ ระบุ	80	20.2
6	**รายได้ของครอบครัวต่อเดือน(เฉลี่ย)**		
	ไม่เกิน 5,000 บาท	190	47.9
	5,001 - 10,000 บาท	127	32.0
	10,001 - 20,000 บาท	71	17.9
	20,001 - 30,000 บาท	6	1.5
	30,001 - 40,000 บาท	3	.8

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7	**สิทธิในการรักษาพยาบาล**		
	ชำระเงินเอง	12	3.0
	บัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	335	84.4
	ประกันสังคม	27	6.8
	สวัสดิการข้าราชการ	18	4.5
	อื่นๆ ระบุ	5	1.3
8	**ช่วงที่รับบริการ**		
	8.01-16.00 น.	291	73.3
	16.01-24.00 น.	82	20.7
	00.01 - 08.00 น.	24	6.0
9	**เหตุผลที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาล**		
	เดินทางสะดวก	333	83.9
	มีเครื่องมือทันสมัย	82	20.7
	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	208	52.4
	ค่ารักษาไม่แพง	98	24.7
	บริการรวดเร็วทันใจ	46	11.6
	สถานที่สะดวกสบาย	133	33.5
	เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ. นี้	45	11.3
	ถูกส่งตัวมารักษาต่อที่นี่	17	4.3
	มาตามสิทธิการรักษา	193	48.6
	อื่นๆ	-	-
10	**Ward**		
	ICU	3	.8
	NICU	4	1.0
	กุมารเวชกรรม	105	26.4
	พิเศษ 6	26	6.5
	พิเศษ 7	25	6.3
	พิเศษ 8	63	15.9
	ศัลยกรรมชาย	27	6.8
	อายุรกรรมหญิง-ศัลยกรรมหญิง	38	9.6
	สูติกรรม 2	65	16.4
	ห้องคลอด	7	1.8
	อายุรกรรมชาย	34	8.6

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ภาพรวม (397ชุด) ร้อยละ
	อาคารสถานที่	92.16
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยใน มีความสะอาด สวยงาม	93.00
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษา มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	92.20
3	ห้องน้ำ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	90.60
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็น เช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้ และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	93.40
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยใน มีความปลอดภัย	91.60
	สิ่งอำนวยความสะดวก	92.96
1	กำหนดการบริการเช่น เวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	92.80
2	บริการเสื้อผ้า เครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาด และเพียงพอ	92.60
3	บริการน้ำดื่ม ที่สะอาด และเพียงพอ	93.00
4	บริการอาหารผู้ป่วย มีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	92.80
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย รวดเร็วและมีความปลอดภัย	93.60
	ข้อมูลข่าวสาร	94.04
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนการบริการ และสิทธิในการรักษาพยาบาล	93.00
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา รวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	93.80
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาใน รพ.	94.40
4	บริเวณตึกผู้ป่วยใน มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	93.80
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษา และการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	95.20
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94.04
1	มีบริการที่เป็นระบบ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	95.60
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	93.20
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษา มีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	92.80
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถาม และ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	94.60
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	94.00
	พฤติกรรมบริการ	94.08
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทเรียบร้อย	93.80
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ	93.80
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัว ไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	95.40
4	การใส่ใจดูแล ทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	93.00
5	แพทย์/พยาบาล ใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติ พร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	94.40

	คุณภาพการบริการ	95.12
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	94.40
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือ สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	94.20
3	เมื่อมีอาการผิดปกติ แพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	95.00
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วย ได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสม และรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	95.60
5	แพทย์/พยาบาล ได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	96.40
	รายด้าน	93.73

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ภาพรวม (397ชุด)
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	95.47
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	96.80
2	บุคลิกท่าทาง และการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	95.40
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	94.20
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	95.33
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	95.80
2	การแต่งกายของพยาบาล มีความเหมาะสม	94.60
3	การให้ข้อมูลของพยาบาล ก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	95.00
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	96.00
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	95.80
6	ความสนใจ ความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	94.80
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	94.93
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	95.00
2	กิริยามารยาท การพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	95.00
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	94.80
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	95.13
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	94.00
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	94.80
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	96.60
	รายด้าน	95.22
	ภาพรวม	**94.48**

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาล

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	ญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ต้องตรวจรักษาในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มารักษาที่โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก		
	แนะนำ	396	99.7
	ไม่แนะนำ	1	.3
2	ท่านป่วยต้องเข้าโรงพยาบาลจนต้องเข้ารับการตรวจรักษาในโรงพยาบาลอีก และสามารถเลือกโรงพยาบาลแห่งอื่นๆได้ ท่านจะกลับมาใช้บริการที่สุไหงโก-ลก		
	มั่นใจว่าจะกลับมาอีก	396	99.7
	จะไม่มาใช้บริการอีก	1	.3

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ICU)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ICU (3 ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	86.67
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	86.67
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	86.67
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	86.67
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	86.67
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	86.67
	สิ่งอำนวยความสะดวก	90.67
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	93.33
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	93.33
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	86.67
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	93.33
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	86.67
	ข้อมูลข่าวสาร	81.33
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	86.67
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	80.00
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	80.00
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	80.00
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	80.00
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	98.67
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	93.33
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	100.00
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	100.00
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	100.00
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	100.00
	พฤติกรรมบริการ	96.00
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	93.33
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	93.33
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	93.33
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	100.00
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	100.00
	คุณภาพการบริการ	93.33
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	93.33
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	93.33
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	93.33
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	93.33
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	93.33
	รายด้าน	**91.11**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ICU (3ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	100.00
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	100.00
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	100.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	100.00
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	94.44
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	93.33
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	93.33
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	93.33
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	93.33
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	93.33
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	100.00
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	84.44
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	86.67
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	80.00
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	86.67
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	82.22
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	86.67
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	80.00
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	80.00
	รายด้าน	**90.28**
	<u>ภาพรวม</u>	90.69

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก NICU

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	NICU (4 ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	86.00
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	85.00
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	85.00
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	85.00
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	85.00
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	90.00
	สิ่งอำนวยความสะดวก	91.00
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	90.00
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	95.00
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	90.00
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	90.00
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	90.00
	ข้อมูลข่าวสาร	85.00
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	85.00
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	85.00
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	85.00
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	85.00
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	85.00
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	90.00
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	90.00
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	90.00
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	90.00
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	90.00
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	90.00
	พฤติกรรมบริการ	90.00
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	90.00
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	90.00
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	95.00
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	90.00
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	85.00
	คุณภาพการบริการ	95.00
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	90.00
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	95.00
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	100.00
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	95.00
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	95.00
	รายด้าน	**89.50**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	NICU (4 ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	95.00
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	95.00
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	95.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	95.00
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	93.33
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	95.00
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	95.00
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	100.00
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	90.00
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	90.00
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	90.00
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	96.67
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	100.00
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	95.00
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	95.00
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	93.33
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	95.00
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	90.00
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	95.00
	รายด้าน	**94.58**
	<u>ภาพรวม</u>	92.04

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (กุมารเวชกรรม)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	กุมารเวชกรรม (105 ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	92.27
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	92.76
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	92.00
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	91.43
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	92.19
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	92.95
	สิ่งอำนวยความสะดวก	92.38
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	92.57
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	92.00
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	92.19
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	92.76
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	92.38
	ข้อมูลข่าวสาร	93.18
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	92.76
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	93.33
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	93.52
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	92.57
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	93.71
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94.29
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	95.05
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	94.67
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	93.33
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	94.29
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	94.10
	พฤติกรรมบริการ	94.67
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	94.67
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	94.86
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	95.43
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	94.10
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	94.29
	คุณภาพการบริการ	95.09
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	95.43
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	95.05
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	94.67
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	95.05
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	95.24
	รายด้าน	**93.64**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	กุมารเวชกรรม (105ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	97.33
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	97.52
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	97.33
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	97.14
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	96.89
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	96.00
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	96.57
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	96.76
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	97.33
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	97.14
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	97.52
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	95.62
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	96.38
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	95.05
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	95.43
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	95.05
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	95.05
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	94.48
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	95.62
	รายด้าน	**96.22**
	<u>ภาพรวม</u>	94.93

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 6)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 6(26ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	93.69
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	96.15
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	93.08
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	90.00
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	94.62
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	94.62
	สิ่งอำนวยความสะดวก	95.54
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	93.85
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	94.62
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	96.15
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	96.92
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	96.15
	ข้อมูลข่าวสาร	95.54
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	96.15
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	96.15
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	93.85
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	94.62
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	96.92
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	97.54
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	99.23
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	95.38
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	96.92
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	97.69
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	98.46
	พฤติกรรมบริการ	96.92
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	96.15
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	96.15
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	99.23
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	96.15
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	96.92
	คุณภาพการบริการ	97.54
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	97.69
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	96.15
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	95.38
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	99.23
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	99.23
	รายด้าน	**96.13**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 6(26ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	97.44
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	99.23
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	94.62
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	98.46
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	97.31
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	97.69
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	94.62
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	99.23
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	99.23
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	97.69
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	95.38
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	96.92
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	97.69
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	95.38
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	97.69
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	95.38
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	97.69
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	91.54
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	96.92
	รายด้าน	**96.76**
	<u>ภาพรวม</u>	96.45

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 7)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 7(25ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	94.56
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	95.20
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	96.00
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	93.60
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	92.00
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	96.00
	สิ่งอำนวยความสะดวก	96.16
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	96.80
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	96.00
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	96.80
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	96.00
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	95.20
	ข้อมูลข่าวสาร	95.84
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	95.20
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	97.60
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	97.60
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	92.00
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	96.80
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96.64
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	96.80
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	96.00
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	96.00
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	97.60
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	96.80
	พฤติกรรมบริการ	98.40
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	99.20
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	97.60
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	98.40
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	99.20
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	97.60
	คุณภาพการบริการ	97.60
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	98.40
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	97.60
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	98.40
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	97.60
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	96.00
	รายด้าน	**96.53**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 7(25ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	98.93
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	99.20
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	99.20
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	98.40
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	98.40
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	98.40
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	98.40
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	98.40
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	99.20
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	98.40
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	97.60
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	97.60
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	96.80
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	97.60
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	98.40
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	97.07
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	97.60
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	96.00
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	97.60
	รายด้าน	**98.00**
	<u>ภาพรวม</u>	97.27

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (พิเศษ 8)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 8(63ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	92.70
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	93.33
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	93.65
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	88.57
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	96.19
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	91.75
	สิ่งอำนวยความสะดวก	92.70
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	90.16
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	93.33
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	94.29
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	90.48
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	95.24
	ข้อมูลข่าวสาร	95.05
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	92.70
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	92.70
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	96.19
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	96.83
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	96.83
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92.25
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	97.14
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	89.21
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	91.11
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	95.24
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	88.57
	พฤติกรรมบริการ	92.83
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	94.29
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	91.43
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	93.02
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	91.75
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	93.65
	คุณภาพการบริการ	94.86
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	92.70
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	92.38
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	95.87
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	95.24
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	98.10
	รายด้าน	**93.40**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	พิเศษ 8(63ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	92.28
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	94.92
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	94.29
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	87.62
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	92.86
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	94.92
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	94.29
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	88.89
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	94.92
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	94.60
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	89.52
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	94.29
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	94.92
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	95.87
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	92.06
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	95.77
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	92.38
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	96.51
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	98.41
	รายด้าน	**93.80**
	<u>ภาพรวม</u>	93.60

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ศัลยกรรมชาย)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ศัลยกรรมชาย (27 ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	90.37
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	91.11
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	91.11
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	90.37
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	89.63
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	89.63
	สิ่งอำนวยความสะดวก	91.11
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	91.11
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	91.85
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	91.85
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	90.37
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	90.37
	ข้อมูลข่าวสาร	92.44
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	93.33
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	93.33
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	93.33
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	88.89
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	93.33
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94.81
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	94.07
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	95.56
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	95.56
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	94.81
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	94.07
	พฤติกรรมบริการ	94.52
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	94.07
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	94.81
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	94.81
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	94.07
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	94.81
	คุณภาพการบริการ	94.81
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	94.81
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	95.56
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	95.56
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	94.07
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	94.07
	รายด้าน	**93.01**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ศัลยกรรมชาย (27 ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	97.28
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	97.78
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	97.04
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	97.04
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	96.67
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	96.30
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	96.30
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	97.04
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	97.04
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	97.04
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	96.30
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	94.07
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	94.07
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	94.07
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	94.07
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	94.07
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	92.59
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	92.59
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	97.04
	รายด้าน	**95.52**
	ภาพรวม	94.27

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (อายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สมญ. (38ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	92.53
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	96.32
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	87.89
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	93.16
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	97.89
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	87.37
	สิ่งอำนวยความสะดวก	93.89
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	94.74
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	94.21
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	91.05
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	94.74
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	94.74
	ข้อมูลข่าวสาร	95.58
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	90.53
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	94.74
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	96.84
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	96.32
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	99.47
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92.95
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	96.32
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	88.95
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	91.58
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	93.16
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	94.74
	พฤติกรรมบริการ	92.74
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	91.05
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	92.63
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	94.74
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	91.58
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	93.68
	คุณภาพการบริการ	85.71
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	92.63
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	94.74
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	93.16
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	96.32
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	98.95
	รายด้าน	**92.23**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สมญ. (38ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	92.63
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	96.84
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	87.37
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	93.68
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	86.43
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	96.32
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	87.89
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	94.74
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	95.26
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	90.00
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	95.26
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	94.04
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	94.21
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	92.11
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	95.79
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	96.14
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	92.63
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	97.37
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	98.42
	รายด้าน	**92.31**
	<u>ภาพรวม</u>	92.27

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (สูติกรรม 2)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สูติกรรม 2 (65ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	91.51
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	91.69
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	93.23
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	89.23
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	93.85
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	89.54
	สิ่งอำนวยความสะดวก	92.62
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	93.85
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	89.85
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	92.92
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	92.62
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	93.85
	ข้อมูลข่าวสาร	93.72
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	92.00
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	93.54
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	93.23
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	94.46
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	95.38
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92.49
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	94.46
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	92.31
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	88.92
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	92.62
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	94.15
	พฤติกรรมบริการ	91.32
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	89.54
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	90.77
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	95.38
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	88.00
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	92.92
	คุณภาพการบริการ	93.72
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	92.31
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	91.08
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	93.85
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	94.77
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	96.62
	รายด้าน	**92.56**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สูติกรรม 2 (65ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	92.21
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	94.46
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	93.54
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	88.62
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	92.21
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	93.54
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	91.38
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	91.08
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	91.69
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	94.15
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	91.38
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	93.33
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	91.38
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	96.00
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	92.62
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	93.95
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	91.38
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	94.46
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	96.00
	รายด้าน	**92.92**
	<u>ภาพรวม</u>	92.74

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (ห้องคลอด)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ห้องคลอด(7ชุด)
		ร้อยละ
	อาคารสถานที่	88.57
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	88.57
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	88.57
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	88.57
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	88.57
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	88.57
	สิ่งอำนวยความสะดวก	84.57
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	85.71
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	85.71
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	85.71
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	82.86
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	82.86
	ข้อมูลข่าวสาร	88.00
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	88.57
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	88.57
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	88.57
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	88.57
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	85.71
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	87.43
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	88.57
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	88.57
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	88.57
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	85.71
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	85.71
	พฤติกรรมบริการ	87.43
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	88.57
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	88.57
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	88.57
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	85.71
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	85.71
	คุณภาพการบริการ	82.86
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	82.86
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	82.86
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	82.86
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	82.86
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	82.86
	รายด้าน	**86.48**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ห้องคลอด(7ชุด)
		ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	94.29
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	94.29
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	94.29
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	94.29
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	94.76
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	94.29
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	97.14
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	97.14
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	94.29
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	94.29
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	91.43
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	86.67
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	88.57
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	85.71
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	85.71
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	82.86
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	82.86
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	82.86
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	82.86
	รายด้าน	**89.64**
	<u>ภาพรวม</u>	88.06

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจแผนก (อายุรกรรมชาย)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อายุรกรรมชาย (34ชุด) ร้อยละ
	อาคารสถานที่	92.35
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	92.94
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	91.76
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	91.76
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	92.35
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	92.94
	สิ่งอำนวยความสะดวก	94.82
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	94.71
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	94.71
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	94.71
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	95.29
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	94.71
	ข้อมูลข่าวสาร	96.12
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	96.47
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	96.47
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	96.47
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	95.29
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	95.88
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	97.29
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	96.47
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	97.65
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	97.06
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	97.65
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	97.65
	พฤติกรรมบริการ	97.65
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	97.65
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	97.65
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	97.65
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	97.65
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	97.65
	คุณภาพการบริการ	97.65
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	97.65
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	97.65
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	97.65
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	97.65
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	97.65
	รายด้าน	**95.98**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อายุรกรรมชาย (34ชุด) ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	99.02
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	98.82
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	99.41
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	98.82
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	98.82
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	97.65
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	97.65
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	99.41
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	99.41
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	99.41
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	99.41
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	97.65
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	97.65
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	97.06
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	98.24
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	98.24
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	97.65
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	97.65
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	99.41
	รายด้าน	**98.43**
	<u>ภาพรวม</u>	97.21

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาอื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อื่นๆ
		(14ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	93.36
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	94.20
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	94.20
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	94.20
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	90.00
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	94.20
	สิ่งอำนวยความสะดวก	90.56
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	90.00
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	90.00
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	92.80
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	92.80
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	87.20
	ข้อมูลข่าวสาร	91.12
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	92.80
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	95.80
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	92.80
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	82.80
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	91.40
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	97.20
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	95.80
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	97.20
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	95.80
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	98.60
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	98.60
	พฤติกรรมบริการ	96.64
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	97.20
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	95.80
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	95.80
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	97.20
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	97.20
	คุณภาพการบริการ	98.88
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	98.60
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	100.00
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	98.60
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	98.60
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	98.60
	รายด้าน	**94.63**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	อื่นๆ (14ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	97.20
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	97.20
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	97.20
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	97.20
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	97.43
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	95.80
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	97.20
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	98.60
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	95.80
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	98.60
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	98.60
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	95.80
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	95.80
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	95.80
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	95.80
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	95.73
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	95.80
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	94.20
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	97.20
	รายด้าน	**96.54**
	<u>ภาพรวม</u>	95.58

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาสวัสดิการข้าราชการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สวัสดิการข้าราชการ (54 ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	90.08
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	93.00
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	90.00
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	90.00
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	86.60
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	90.80
	สิ่งอำนวยความสะดวก	90.16
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	91.20
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	90.00
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	88.80
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	90.80
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	90.00
	ข้อมูลข่าวสาร	88.32
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	86.60
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	89.60
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	89.60
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	86.20
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	89.60
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	91.40
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	91.40
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	91.40
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	92.60
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	90.80
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	90.80
	พฤติกรรมบริการ	91.92
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	91.80
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	90.80
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	92.20
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	92.20
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	92.60
	คุณภาพการบริการ	92.76
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	91.40
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	93.00
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	93.80
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	93.00
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	92.60
	รายด้าน	**90.77**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	สวัสดิการข้าราชการ (54ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	92.13
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	93.00
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	93.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	90.40
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	92.03
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	91.20
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	93.80
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	92.20
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	91.80
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	91.80
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	91.40
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	90.80
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	90.40
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	91.20
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	90.80
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	90.87
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	91.40
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	88.60
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	92.60
	รายด้าน	**91.46**
	ภาพรวม	91.12

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาชำระเงินเอง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ชำระเงินเอง (5 ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	77.48
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	76.80
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	74.80
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	75.80
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	75.80
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	84.20
	สิ่งอำนวยความสะดวก	77.68
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	83.20
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	72.60
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	83.20
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	77.80
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	71.60
	ข้อมูลข่าวสาร	78.52
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	75.80
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	82.20
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	81.00
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	77.80
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	75.80
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	77.68
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	73.60
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	74.80
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	82.20
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	80.00
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	77.80
	พฤติกรรมบริการ	74.92
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	71.60
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	72.60
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	75.80
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	77.80
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	76.80
	คุณภาพการบริการ	78.28
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	77.80
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	75.80
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	76.80
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	75.80
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	85.20
	รายด้าน	**77.43**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ชำระเงินเอง (5 ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	81.40
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	81.00
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	81.00
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	82.20
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	81.40
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	75.80
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	90.60
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	83.20
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	81.00
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	80.00
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	77.80
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	76.47
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	79.00
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	73.60
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	76.80
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	78.60
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	80.00
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	74.80
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	81.00
	รายด้าน	**79.47**
	<u>ภาพรวม</u>	78.45

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาบัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	บัตรประกันสุขภาพ (179 ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	90.20
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	91.20
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	91.40
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	89.40
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	88.20
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	90.80
	สิ่งอำนวยความสะดวก	89.96
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	90.20
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	88.40
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	90.20
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	90.80
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	90.20
	ข้อมูลข่าวสาร	90.52
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	90.40
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	90.80
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	91.20
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	89.40
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	90.80
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	93.40
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	94.20
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	94.20
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	92.00
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	93.20
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	93.40
	พฤติกรรมบริการ	92.48
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	92.60
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	91.60
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	92.80
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	92.40
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	93.00
	คุณภาพการบริการ	93.16
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	92.20
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	93.40
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	93.00
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	92.80
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	94.40
	รายด้าน	**91.62**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	บัตรประกันสุขภาพ (179 ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	95.07
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	95.60
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	95.80
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	93.80
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	93.57
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	92.60
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	94.80
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	94.00
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	93.00
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	93.20
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	93.80
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	92.20
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	91.20
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	93.20
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	92.20
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	93.20
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	92.80
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	91.80
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	95.00
	รายด้าน	**93.51**
	<u>ภาพรวม</u>	92.56

สรุปรายละเอียดความพึงพอใจสิทธิการรักษาประกันสังคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ประกันสังคม (38ชุด)ร้อยละ
	อาคารสถานที่	88.36
1	อาคารสถานที่โดยรอบบริเวณตึกผู้ป่วยในมีความสะอาด สวยงาม	89.40
2	ห้องพัก/เตียงนอน/ห้องผู้ป่วยที่ท่านพักรักษามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกสบาย	90.00
3	ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน	85.20
4	มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเช่น เก้าอี้ สำหรับญาติหรือผู้เฝ้าไข้และมีบริเวณที่พัก อย่างเหมาะสม	87.80
5	ห้องพัก/ตึกผู้ป่วยในมีความปลอดภัย	89.40
	สิ่งอำนวยความสะดวก	86.20
1	กำหนดการบริการเช่นเวลาเยี่ยมผู้ป่วย มีความเหมาะสม	87.40
2	บริการเสื้อผ้าเครื่องนอน และของใช้ประจำวันที่จำเป็น เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ	85.20
3	บริการน้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ	86.80
4	บริการอาหารผู้ป่วยมีคุณภาพดี และเหมาะสมกับผู้ป่วย	86.80
5	บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยรวดเร็วและมีความปลอดภัย	84.80
	ข้อมูลข่าวสาร	88.20
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการและสิทธิในการรักษาพยาบาล	87.40
2	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยารวมถึงการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์และการตรวจที่สำคัญ	88.40
3	การให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และระยะเวลาในการรับการรักษาในรพ.	89.40
4	บริเวณตึกผู้ป่วยในมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ที่น่าสนใจ	86.40
5	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการรักษาและการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อกลับไปบ้าน	89.40
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	90.40
1	มีบริการที่เป็นระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	91.00
2	มีการประสานงานความร่วมมือของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆในการดูแลรักษาผู้ป่วย	92.20
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ทันสมัย และพร้อมในการใช้งาน	87.80
4	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามและ มีส่วนร่วมในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วย	90.00
5	มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	91.00
	พฤติกรรมบริการ	90.32
1	การให้การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทเรียบร้อย	88.40
2	การตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจใช้วาจาสุภาพ	90.60
3	การให้ความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยร่างกาย	91.60
4	การใส่ใจดูแลทำความเข้าใจ และให้กำลังใจผู้ป่วย	89.40
5	แพทย์/พยาบาลใส่ใจคำบอกเล่าของผู้ป่วยและญาติพร้อมทั้งรับฟังอาการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	91.60
	คุณภาพการบริการ	89.32
1	ความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	86.80
2	เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที	89.40
3	เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์/พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	89.40
4	อาการบาดเจ็บ/เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ทำให้อาการทุเลาลง	88.40
5	แพทย์/พยาบาลได้ซักประวัติ พร้อมทั้งตรวจร่างกายผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	92.60
	รายด้าน	**88.80**

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	กิจกรรมการประเมินผลงานด้านการบริการประชาชน	ประกันสังคม (38ชุด)ร้อยละ
	ความพึงพอใจต่อแพทย์	93.00
1	ความสนใจความเอาใจใส่ของแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย	95.20
2	บุคลิกท่าทางและการพูดจาของแพทย์ขณะให้การตรวจรักษา	94.80
3	ระยะเวลาแพทย์ที่มาตรวจในการดูแลของท่านในตึกผู้ป่วย	89.00
	ความพึงพอใจต่อพยาบาล	90.80
1	กิริยามารยาทของพยาบาล สุภาพเรียบร้อย	91.60
2	การแต่งกายของพยาบาลมีความเหมาะสม	91.60
3	การให้ข้อมูลของพยาบาลก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	90.00
4	ความรู้ ความสามารถของพยาบาลในการพยาบาลผู้ป่วย	91.60
5	ความตั้งใจของพยาบาล ที่จะให้การบริการ	89.40
6	ความสนใจความเอาใจใส่ของพยาบาลในการดูแลรักษาพยาบาล	90.60
	ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงาน/พนักงานเปล	89.27
1	ความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานในตึกผู้ป่วย	89.00
2	กิริยามารยาทการพูดจาของผู้ช่วยเหลือคนไข้/คนงานขณะให้บริการในตึกผู้ป่วย	89.40
3	ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ	89.40
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โภชนาการ	91.00
1	บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	91.60
2	การอธิบายขั้นตอนการรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการได้เข้าใจและถูกต้อง	87.80
3	การให้บริการอาหารตรงตามเวลา	93.60
	รายด้าน	**91.02**
	<u>ภาพรวม</u>	89.91