

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกโรคทั่วไป จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกโรคทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์อัสมิน น่ารัก ใจดี พูดคุยกับผู้ป่วย อย่างเป็นกันเอง😊 มารับบริการ เจอแพทย์ธรรมดา อาการดีขึ้น รอคิวไม่นาน มารพ. เวลา 8.30น. ผ่านการเงิน รับยา เวลา 9.25น.😊 แพทย์ธรรมดา น่ารัก นิสัยดี รักษาอาการ ผู้ป่วยจนดีขึ้น😊 แพทย์ธรรมดา รักษาอาการผู้ป่วยที่มีแผล ติดเชื้อจนหาย แพทย์ยังอธิบาย แนะนำ วิธีการปฏิบัติและแนวทางการรักษา😊 แพทย์वरกันต์ พุดจาดี😊 แพทย์พุดจาดี ตลอดระยะเวลามารับบริการ ยังไม่พบ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ ที่แสดง พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม😊 แพทย์ตรวจอาการผู้ป่วยดี แนะนำวิธี การรักษาดี😊 แพทย์ พยาบาล พุดจาดี น่ารัก อธิบายดี ยังไม่พบเจ้าหน้าที่ ที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่ดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😞 แพทย์นลินี ไม่พูดอะไรเลย ไม่อธิบายอะไร เลย ผู้ป่วยจะถามอะไรก็กลัว ตะหนืดตะ หน้อยก็ยังมี แต่นี่ไม่เลย (วันที่ 20/12/66 เวลา 10.30น.)😞 แพทย์พุดน้อย ไม่ค่อยถามอาการ ทำให้ผู้ป่วย ไม่กล้าปรึกษา😞 ต้องการให้พยาบาลพูดจาดี ๆ เพราะๆ อ่อน น้อม ผู้ป่วยไม่สบาย ปวดหัว แล้วต้องมาเจอ กับคำพูดและพฤติกรรมแย่ๆ จากพยาบาลอีก😞 พยาบาลสื่อสารกับผู้ป่วยไม่ค่อยชัดเจน😞 พยาบาลบางคนพูดจาไม่ดี น้ำเสียงไม่ดี พยาบาลซักประวัติตัวเล็กๆ (วันที่ 20/12/66 เวลา10.30น.)😞 พยาบาลพูดจาไม่สุภาพ (ตัวขาว อ้วน) โตะซักประวัติ น่าจะแนะนำดี ๆ กับผู้ป่วย (วันที่ 20/12/66 เวลา 14.54น.)
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์อัสมิน ใส่ใจอาการผู้ป่วยดี	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😞 -
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 มีห้องตรวจหลายห้อง ทำให้สะดวก รวดเร็ว ขึ้น	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😞 รอคิวพบแพทย์นาน😞 รอผลเลือดนาน

😊 สะดวก เนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน มีแพทย์

เฉพาะทางหลายด้าน

😊 ตั้งแต่มีบริการส่งยาทางไปรษณีย์ โดยไม่ต้อง

รอรับยา ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกสะดวก รวดเร็วมาก

ไม่ต้องรอคิวรับยานาน

😊 พื้นที่โดยรวม สะอาด สบายตา

😞 งานไม่ค่อยเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ พยาบาล

ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- รพ.สุโขทัย-ลก มีการพัฒนาการบริการในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการพูดจาของพยาบาล
- ควรจะจัดการเรื่องการรับคิว หรือเพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่อรองรับจำนวนผู้มารับบริการที่มีจำนวนมากในช่วงเช้า หรือเพิ่มช่องทางในช่วงที่มีผู้มารับบริการหนาแน่น
- ต้องการให้แม่บ้าน ทำความสะอาดห้องน้ำให้บ่อยขึ้น เพราะมีผู้ป่วยและญาติมาใช้บริการจำนวนมาก เป็นเรื่องธรรมดาที่ห้องน้ำเหม็นและสกปรก

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้เพิ่มจำนวนพยาบาลของแต่ละจุด เนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- เพิ่มจำนวนพยาบาลที่จุดคัดกรอง เนื่องจากตอนเช้ามีผู้มารับบริการทุกคลินิกเป็นจำนวนมาก
- ต้องการให้ติดแอร์แผนกผู้ป่วยนอก
- ต้องการให้มีบูธ, Seven Eleven, Big C Mini

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์เกษมสันต์ พุดจากับผู้ป่วยดีทุกครั้ง ที่มารับบริการ😊 แพทย์สมเจตน์ พุดจา ชัดเจนดี ผู้ป่วยชอบ ถึงจะดูๆ หน่อย แผนการรักษาของหมอดีมาก😊 แพทย์แก่ง วินิจฉัยผู้ป่วยถูกโรค😊 แพทย์พุดจากับผู้ป่วยดี😊 แพทย์เป็นกันเองกับผู้ป่วย	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ ต้องการให้แพทย์ออกตรวจตรงเวลา☹ ผู้ป่วยได้รับบริการล่าช้า☹ ผู้ป่วยไม่ค่อยได้ยินเสียงพยาบาลเรียก เมื่อถึง คิว เนื่องจากเสียงเจาะเจาะจากผู้ป่วยและ ญาติคนอื่น ๆ ดังกว่าเสียงพยาบาล
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ดูแลผู้ป่วยได้ดีมาก😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹ พยาบาลดูแลผู้ป่วยไม่ทั่วถึง☹ พยาบาลบางคน พุดจากับผู้ป่วยไม่ค่อยดี เท่าไร
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 -	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ สถานที่ตรวจคับแคบ (10)☹ สถานที่แออัด มีจำนวนผู้ป่วยและญาติ จำนวนมาก (6)☹ รอคิวนาน (5)☹ รุนวายนมาก☹ ในห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้แม่บ้านมาทำความสะอาดในช่วงที่มีผู้รับบริการจำนวนมากเป็นพิเศษ เนื่องจากห้องน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก
- ต้องการให้แยกแต่ละคลินิกเป็นสัดส่วน เนื่องจากปัจจุบันรวมกันอยู่ที่จุดเดียว เช่น คลินิกศัลยกรรม, คลินิกกระดูกและข้อ, คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท, ห้องเจาะเลือด และห้องฉีดยา-ทำแผล

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้เพิ่มจำนวนพยาบาล เนื่องจากมีพยาบาลที่ซึกประวัติคนเดียว ทำรายการนัดหมาย ทำเอกสารนอนรพ. ซึ่งเป็นพยาบาลคนเดียวกัน ทำให้เสียเวลามากขึ้นกว่าเดิมมาก เป็นจุดที่ต้องการให้ดำเนินการแก้ไขด่วนที่สุด
- ต้องการให้ปรับปรุงด้านสถานที่ตรวจ เนื่องจากบางวันมีเปิดหลายคลินิกพร้อมกัน ทำให้มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ผู้ป่วยไม่ได้รับการบริการทั่วถึงเท่าที่ควร
- ต้องการให้เพิ่มจำนวนพยาบาล มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก แต่พยาบาลไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ป่วยรอรับบริการนานมาก ผู้ป่วยมารับบริการตั้งแต่ตอนเช้า แต่สิ้นสุดขั้นตอนการรักษาเลยไปถึงช่วงบ่าย โดยที่พยาบาลนัดให้ผู้ป่วยมาเอาใบนัดเป็นช่วงบ่ายอีกครั้ง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

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

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิก (เบาหวาน พุหุสเช้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัณโรค หอบ ไต ไทรอยด์ อายุรกรรม)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์สุภาพค์ พุดจาตี น่ารัก😊 แพทย์ธนรัตน์ พุดจากับผู้ป่วยดี😊 แพทย์อายุรกรรม น่ารัก ตรวจละเอียด ตั้งใจตรวจเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ😊 พยาบาลอธิบายวิธีการรักษาตัว อย่างละเอียด แนะนำการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมควบคู่กับการทานยา😊 แพทย์ พยาบาล พุดจากับผู้ป่วยได้ดี😊 แพทย์ พยาบาล ให้คำแนะนำดี😊 พยาบาลทำงานค่อนข้างเร็ว😊 พยาบาลใจดี😊 พยาบาลทำงานดี😊 พยาบาลที่นี้พุดจารู้เรื่องกว่ารพ.นราธิวาส😊 พยาบาลห้องห้องเจาะเลือดพุดจาดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ แพทย์ไม่ถามอะไรเลย ดูผลผ่านๆ และยังหาสาเหตุไม่ได้ว่า สาเหตุที่ความดันสูงเกิดจากอะไร
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลแนะนำเรื่องการแพ้ยา และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมควบคู่กัน เพื่อให้หายเร็วขึ้น😊 พยาบาลมีความใส่ใจอาการของผู้ป่วย และให้คำแนะนำเป็นประโยชน์สำหรับผู้ป่วยเป็นอย่างมาก	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ -

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ รอคิวพบแพทย์ไม่นาน ประมาณครึ่งชั่วโมง
- ☺ รอคิวพบแพทย์ไม่นาน ประมาณ 25 นาที
- ☺ ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทันใจ
- ☺ ทำใจได้ รอคิวพบแพทย์นาน เพราะผู้ป่วยเยอะ
- ☺ มารับบริการ 7.30น. เจาะเลือด, X-Ray ซักประวัติ 9.00น. และได้พบแพทย์ 10.00น.

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ สถานที่คับแคบ หนาแน่น เพราะจำนวนผู้ป่วยที่มาก ผู้ป่วยบางคนจำเป็นต้องมีญาติมาด้วย
- ☹ อากาศร้อนนิดหน่อย
- ☹ รอคิวนานเกิน 1 ชั่วโมง ถึงจะได้พบแพทย์
- ☹ ที่จอดรถหน้ารพ.เต็ม ต้องไปจอดไกลมาก

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้พยาบาลใช้ไมค์ ในการประกาศเรียกคิว หรือเรียกชื่อผู้ป่วย พออยู่กันหลายๆ คน ผู้ป่วยก็เริ่มคุยด้วยกันเอง ทำให้ตอนประกาศเรียกไม่ค่อยได้ยิน หรือบางทีก็ไม่แน่ใจว่า ที่พยาบาลเรียกไปเป็นคิวของตัวเองหรือเปล่า

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกโรคเด็ก (Well Baby) จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิก Well Baby ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์หทัยทิพย์ พุดจาดี😊 แพทย์วรกันต์ ใจดี😊 แพทย์อธิบายละเอียด พุดจาเพราะ สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส😊 แพทย์พุดจาดี ใจดีกับคุณแม่และลูก😊 แพทย์เป็นกันเอง คุ่นเคยกัน เนื่องจากต้องมาพบแพทย์ทุกเดือน😊 มารับบริการหลายครั้ง แพทย์พุดจาดีทุกคน😊 ทุกครั้งที่มารับบริการ ยังไม่พบเจ้าหน้าที่ที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม😊 เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคน	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือดพุดจาไม่ค่อยดี (อายุมาก อวบๆ น้อย) วันที่ 4-5/11/66☹️ รอพบแพทย์นาน☹️ พยาบาลบางคนพุดจาไม่น่ารัก☹️ พยาบาลบางคนแสดงสีหน้าไม่ค่อยดี☹️ ผู้ช่วยพยาบาลพุดจาแข็งๆ พุดไม่เพราะ
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ดูแลผู้ป่วยดีทุกคน	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ -
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 เดินทางสะดวก อยู่ใกล้บ้าน😊 รอคิวพบแพทย์ไม่นาน เนื่องจากผู้ป่วยไม่เยอะ	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ เมื่อก่อนห้องน้ำสะอาด แต่เดี๋ยวนี้ไม่สะอาด ช่างแตกต่างจริงๆ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกตา จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกตา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 แพทย์ปวริน บริการดี ให้คำปรึกษาดี</p> <p>😊 แพทย์สรรค์พงศ์ ตรวจดี ตรวจละเอียด รักษาดี จนอาการดีขึ้น มองเห็นชัดเป็นปกติ แต่ไม่ยอมเขียนใบเคลมประกันชีวิตให้ รอนานประมาณ 4 เดือน กว่าจะได้</p> <p>😊 แพทย์สรรค์พงศ์ ตรวจละเอียด อธิบายอาการและแผนการรักษาอย่างละเอียด</p> <p>😊 แพทย์ พยาบาล ใจดี ผู้ป่วยเจ็บป่วย ไม่อยากไปรพ.อื่นเลย จะมาเฉพาะรพ.สุโขทัย-ลก อย่างเดียว</p> <p>😊 พยาบาล พุดจาดี บริการดีมาก</p> <p>😊 ได้รับการบริการที่ดีมาก เนื่องจากมีปัญหาด้านสายตา รพ.นราธิวาส ส่งตัวมารักษาที่รพ.สุโขทัย-ลก ซึ่งความรู้สึกแรกคือประหลาดใจมากที่รพ.นี้มีหมอตาที่เก่งกว่า</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹️ แพทย์สรรค์พงศ์ เขียนใบเคลมประกันชีวิตช้ามาก รอนานจนท้อ</p> <p>☹️ แพทย์สรรค์พงศ์ ไม่ยอมเขียนใบเคลมประกันชีวิต ผู้ป่วยรอนานมาก ประมาณ 4-5 เดือน กว่าจะได้</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 -</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹️ ต้องการให้พยาบาล ใส่ใจ แนะนำการให้บริการผู้ป่วยรายใหม่ให้มากกว่านี้ เนื่องจากมารพ.สุโขทัย-ลกครั้งแรก ยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ และระบบการให้บริการ</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 ได้รับการที่รวดเร็ว</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹️ - ใช้เวลาในการรอรับบริการนาน ผู้ป่วยมาเวลา 7.30น. แต่กว่าจะได้กลับเป็นเวลา 12.00น.</p>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้เจ้าหน้าที่การเงิน บริการผู้ป่วยให้รวดเร็วกว่านี้ หากมีปัญหา ควรแจ้งให้ผู้รับบริการที่ต้องต่อแถวรอคิว เพื่อจะได้ทราบว่าที่รอนาน คือติดปัญหาอะไร
- ต้องการให้เจ้าหน้าที่การเงิน ควรบริหารจัดการให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะหน้า เช่น ช่องสำหรับสิทธิเบิกจ่ายตรง รอคิวยาวประมาณ 20 กว่าคน อีกแถวหนึ่งสำหรับสิทธิบัตรทอง/ประกันสังคม ยืนต่อแถวแค่ 3 คน ก็ควรจะเฉลี่ย หรือจัดการในการให้บริการในแถวที่ยาวได้รับบริการที่เร็วขึ้น

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- เก้าอี้นั่งไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ บางวันที่มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ผู้ป่วยบางคนต้องยืน
- เพิ่มจำนวนเครื่องวัดความดัน มีเครื่องเดียว ต่อคิวยาวและรอนานมาก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกหู คอ จมูก จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกหู คอ จมูก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 แพทย์จันทรา ให้บริการกับผู้ป่วยดีมาก</p> <p>😊 แพทย์จันทรา พุดจาตี น่ารัก</p> <p>😊 แพทย์ วินิจฉัยอาการของผู้ป่วยเก่ง</p> <p>😊 แพทย์ พยาบาล ใจดีกับผู้ป่วย</p> <p>😊 แพทย์ พยาบาล ใจเย็นกับผู้ป่วย</p> <p>😊 แพทย์ พยาบาล อธิบายวิธีการปฏิบัติตัว หลังจากกลับบ้าน</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😞 -</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 พยาบาลสนใจอาการของผู้ป่วย</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😞 -</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 -</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😞 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ</p> <p>😞 รอคิวพบแพทย์นาน</p>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- เพิ่มจำนวนที่นั่งรอตรวจคลินิกหู คอ จมูก และ คลินิกตา เพราะมีทั้งผู้ป่วยและญาติที่ต้องนั่งรอ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง มีจำนวนแพทย์คนเดียวรองรับการให้บริการคงไม่ไหว และไม่ทัน
แน่นอน บางอาทิตย์แพทย์ก็ไม่อยู่บ้างละ, โทรเลื่อนนัดบ้างละ ทำให้ผู้ป่วยและญาติเลือกมารับบริการ
ไม่ถูก เพราะบางครั้งผู้ป่วยก็ไม่สะดวกมาในวันที่แพทย์เลื่อนนัดใหม่ได้
- ต้องการให้เปิดบริการอย่างน้อยอาทิตย์ละ 3 วัน เพราะผู้ป่วยมีจำนวนมาก ผู้ป่วยจะได้เลือกวันมารับ
บริการเองได้ เพื่อความสะดวกให้ผู้ป่วยเองและญาติที่จะติดตามผู้ป่วยมาด้วย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกจิตเวช-ฟ้าใส ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์เห็นใจผู้ป่วย😊 แพทย์สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยด้วยความเข้าใจ😊 แพทย์อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตัวได้เป็นอย่างดี😊 แพทย์ พยาบาล น่ารัก😊 แพทย์ พยาบาล ให้บริการผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ -
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ พยาบาล พุดสร้างพลังบวกให้กับผู้ป่วย😊 แพทย์ พยาบาล สร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อให้ผู้ป่วยมีกำลังใจในการใช้ชีวิตประจำวันได้😊 แพทย์ พยาบาล เข้าใจอารมณ์ของผู้ป่วย และญาติที่ต้องรับมือกับผู้ป่วยทางจิตได้ดี😊 พยาบาลมีความเข้าใจวัยรุ่น😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ -
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 มีแพทย์เฉพาะทางให้บริการ😊 สถานที่ตรวจกว้างขวาง ไม่แออัด😊 สะดวกสบาย แบ่งสัดส่วนการให้บริการดี	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ รอคิวพบแพทย์นาน☹️ อากาศร้อนอบอ้าวมาก พัดลมไม่เพียงพอ☹️ ระบบการรับคิวไม่แน่นอน เปลี่ยนไปเปลี่ยนมาตลอด

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องระบบการกดคิวอัตโนมัติ เนื่องจากผู้ป่วยมาทุกครั้ง ระบบจะเปลี่ยนตลอด ทำให้ผู้ป่วยสับสน และเสียเวลา เพราะต้องไปหลายจุด

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้เปิดบริการทุกวัน
 - ต้องการให้เพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ เนื่องจากมีผู้ป่วยและญาติเยอะกว่า
 - ต้องการให้เพิ่มจำนวนพัดลม เพราะมีพัดลมพื้น ได้รับความเย็นไม่ทั่วถึง
 - ต้องการให้มีจุดให้บริการน้ำดื่ม
 - ต้องการให้มีทีวี หรือมูมอ่านหนังสือ สำหรับผู้ป่วยและญาติที่นั่งรอ
-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกสูติ-นรีเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์มีความรู้ ความสามารถในการรักษาผู้ป่วย😊 มีแพทย์เฉพาะทางโดยตรง😊 แพทย์นัดตรวจห้องผู้ป่วยเป็นระยะๆ😊 แพทย์มีมารยาทกับผู้ป่วย😊 แพทย์นัดตรวจห้องผู้ป่วยทุกเดือน😊 พยาบาลใจดีกับผู้ป่วย😊 ผู้ป่วยได้รับความมั่นใจในการให้บริการของพยาบาล😊 พยาบาลมีมารยาทกับผู้ป่วย😊 พยาบาลพูดเพราะ แนะนำดี😊 พยาบาลให้คำปรึกษาดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ แพทย์ออกตรวจซ้ำ (3)☹️ ต้องการให้พยาบาล เข้าใจถึงความต้องการผู้ป่วยให้มากกว่านี้
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี😊 พยาบาลให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ตลอด😊 พยาบาลใจดีทุกคน😊 พยาบาลหลังตรวจอธิบายรายละเอียดของการนัดครั้งต่อไปได้ดีมาก เข้าใจง่าย	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ ตอนสัปดาห์ใกล้คลอด พยาบาลได้สอบถามผู้ป่วยว่าจะผ่าคลอดแบบไหน จะผ่ากพิเศษหรือไม่ผ่ากพิเศษ โดยให้ผู้ป่วยตัดสินใจเดี๋ยวนั้นเลย ผู้ป่วยกดดัน เนื่องจากยังไม่ทันได้ปรึกษาสามีหรือคนในครอบครัว
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ประทับใจที่มีแพทย์ออกตรวจมากกว่า 1 คน😊 มีระบบชั้นตอนที่ถูกต้องเป็นมาตรฐาน	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ รอคิวรับบริการนานมาก (5)☹️ ต้องการให้พยาบาลใช้เครื่องขยายเสียงเวลาเรียกผู้ป่วย

☹️ รอผลตรวจปัสสาวะอย่างเดียว ช้ามาก

☹️ ขยายพื้นที่หน้าห้องรับยา

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้แพทย์ออกตรวจตรงเวลา เนื่องจากผู้ป่วยมารับบริการตั้งแต่เช้าแล้ว พยาบาลซักประวัติเสร็จแล้ว แต่แพทย์ยังไม่มา ทำให้ผู้ป่วยยังต้องรอนาน

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้เพิ่มจำนวนพยาบาลหลังตรวจมากกว่า 1 คน เนื่องจากช่วงเวลาที่ผู้ป่วยออกมาจากห้องตรวจแล้ว ซึ่งห้องตรวจมีหลายห้องออกมาพร้อมกันทุกห้อง ทำให้เอกสารกองรวมกันที่จุดเดียวคือหลังตรวจ ซึ่งพยาบาลต้องตรวจเอกสารผู้ป่วยแต่ละคนต้องใช้เวลานาน ทำให้ผู้ป่วยต้องรอคิวนานขึ้นกว่าเดิมอีก
- ต้องการให้ห้องเจาะเลือดเปิดบริการเวลา 12.00น. เนื่องจากแพทย์ส่งผู้ป่วยให้เจาะเลือดเพิ่มเติมในช่วงเวลาใกล้เที่ยง 11.45น.-12.00น.เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือดให้ผู้ป่วยมาป่วยโหมง ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร คือ ทำเสียเวลามากขึ้น ผู้ป่วยหิวข้าว
- เมื่อก่อนหน้านี้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ป่วยและญาติ แต่ปัจจุบันไม่มีแล้ว ต้องการให้มีจุดให้บริการน้ำดื่มเหมือนเดิม
- ต้องการให้เพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับผู้ป่วยและญาติ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ พยาบาล พุดจาติ😊 แพทย์มาดูอาการทันที รอไม่นาน😊 แพทย์รักษา พุดเพราะ อธิบายดี😊 แพทย์มาตรวจอาการทันที😊 แพทย์ พยาบาล พุดจาติ บ้านอยู่แวง ผู้ป่วยมีประวัติเป็น Stroke มีสิทธิ์ได้รับการอย่างเร่งด่วน😊 พยาบาลรับมาดูอาการผู้ป่วยทันที😊 ตอนมาไม่มีผู้ป่วยอื่น พยาบาลรับมาดูอาการตรวจชีพจร และซักประวัติทันที แพทย์ตรวจเสร็จก็ไปX-Ray เลย ตอนมารู้สึกใจไม่ดีเลยขอบคุณแพทย์ พยาบาลมากๆ ค่ะ	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ รอแพทย์มาตรวจนานประมาณ 10 นาที จะเสียเวลาตรงจุด Triag ที่ต้องใช้เวลา ซึ่งขั้นตอนรอแพทย์ตรวจก็ใช้เวลาอีก ในขณะที่ไม่มีผู้ป่วยอื่น☹️ แพทย์ให้ตรวจข้างนอก ขอใบรับรองแพทย์แล้วแต่ไม่ให้ ได้ยามาแทนกับใบเสร็จ 200 กว่าบาท ทำให้ต้องเสียเวลามาขอใบรับรองแพทย์อีกครั้งเพื่อไปยื่นกับประกัน มันคือความหละหลวมของระบบ แต่คนที่ต้องมารับผลกระทบคือประชาชน
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ดูแลเอาใจใส่ดี	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ -
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ได้รับการบริการที่รวดเร็ว	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ -

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้รพ.จัดการเรื่องคิวให้ดีกว่านี้ เนื่องจากผู้ป่วยที่เดินทางมาแต่เช้าต้องรอแถว 07.30น. ถึงจะกอดคิวได้

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกกระดูกและข้อ จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกระดูกและข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์เก่ง จิตใจดี เข้าใจผู้ป่วย😊 แพทย์หล่อ หน้าตาดี พูดจาดี😊 แพทย์สามารถวินิจฉัยอาการของผู้ป่วยได้ดี😊 แพทย์ พยาบาล เป็นกันเองกับผู้ป่วย😊 พยาบาลให้บริการดี แต่ดูเหนื่อยๆ ไปนะ	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ พยาบาลบางคนคุยกับผู้ป่วย
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี😊 พยาบาลให้ความสนใจ ตอนซักประวัติผู้ป่วย😊 พยาบาลมีความใส่ใจต่ออาการของผู้ป่วย	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ พยาบาลไม่ค่อยสนใจผู้ป่วยเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะเหนื่อยล้า มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 -	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ สถานที่คับแคบ (10)☹️ รอคิวนาน (10)☹️ เพิ่มจำนวนที่นั่ง (5)☹️ ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น (5)☹️ อากาศร้อนอบอ้าว

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้ลดความแออัดของสถานที่ เนื่องจากเปิดให้บริการหลายคลินิกในเวลาเดียวกัน คือ 08.00 น.-12.00น. ทำให้สถานที่คับแคบ ที่นั่งรอไม่เพียงพอเพราะมีญาติผู้ป่วยด้วย ไม่ใช่รองรับเฉพาะผู้ป่วยเท่านั้น
- ต้องการให้แยกการให้บริการของแต่ละคลินิก เพราะปัจจุบันรวมเป็นจุดเดียว เวลาพยาบาลเรียกคิวผู้ป่วยไม่ค่อยได้ยิน เพราะเสียงดังทั้งผู้ป่วยและญาติ
- ต้องการให้มีอุปกรณ์ดับกลิ่นในห้องน้ำ เพราะกลิ่นเหม็นมาก เดินผ่านหน้าห้องน้ำยังได้กลิ่น

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทางด้านคลินิกกระดูกและข้อ จะได้เพิ่มจำนวนวันเปิดรับบริการ (5)
- ต้องการให้เปิดบริการออกตรวจทุกวัน
- ต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากรประจำแต่ละคลินิก เนื่องจากปัจจุบันมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ไม่สามารถรองรับการให้บริการอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดความล่าช้าและรอคิวนาน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกกายภาพบำบัด จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกายภาพบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ😊 พยาบาลมีความตั้งใจ😊 บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😞 -
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลใจดี😊 พยาบาลคอยดูแลเอาใจใส่ดี😊 เจ้าหน้าที่ดูแลดี เป็นกันเอง	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😞 -
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😞 ต้องการให้มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยให้มากกว่านี้😞 สถานที่คับแคบ มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องมือเต็มไปหมด😞 ไม่ได้รับความสะดวกสบาย เนื่องจากอยู่ติดกับคลินิกทางเดินหายใจ😞 สถานที่จอดรถไม่มี ต้องเวียนหลายรอบกว่าจะได้จอด ทำให้เสียเวลา

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ในแต่ละวันจำกัดการให้บริการ เนื่องจากแพทย์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ
- ให้มีการประชาสัมพันธ์หรือจิตอาสาคอยดูแลผู้ป่วยผู้สูงอายุ เพราะผู้ป่วยที่มาจากที่อื่น ไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล
- ต้องการให้ปรับปรุงขยายสถานที่ เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มีจำนวนมากจนล้นมาอยู่หน้าห้อง

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้มีแพทย์ครบทุกคลินิกเฉพาะทางให้มากกว่า 1 คน ประชาชนจะได้มารับบริการอย่างไม่มีแออัด
- ต้องการให้เปลี่ยนสถานที่ เนื่องจากติดอยู่กับคลินิกทางเดินหายใจ (TB) อาจทำให้ผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการที่คลินิกกายภาพบำบัดติดเชื้อได้

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกฉีดยา-ทำแผล จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกฉีดยา-ทำแผล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์สมเจตน์ ใจดี อธิบายดี (2)😊 พยาบาลแนะนำแนวทางการรักษาที่ชัดเจน แตกต่างจากรพ.สุโหงปาตี (เดิมใช้บริการที่ รพ.สุโหงปาตี แต่คุณแม่สะดวกที่รพ.สุโหง โภ-ลก)😊 มารับบริการ 10 ครั้งติดต่อกัน ยังไม่พบ พยาบาลที่พูดจาไม่ดี หรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม (2)😊 พยาบาลบริการดีทุกเวร ทุกวัน ทุกครั้งที่มา รับบริการ😊 พยาบาลพูดจาดี ตอนแกะแฉีกออกมือเบา มาก พยาบาลแกะด้วยความระมัดระวังกลัว ผู้ป่วยเจ็บ😊 พี่ๆ พยาบาลมีความตั้งใจในการทำแผลให้ ผู้ป่วย ระหว่างทำแผลก็ชวนคุยไปด้วย😊 พยาบาลมือเบามาก ฉีดยาให้ไม่เจ็บเลย😊 พยาบาลคุยสนุก น่ารัก	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😞 พยาบาลดู แต่ใจดี😞 พยาบาลพูดจาไม่ดี (อิสลาม ไม่อ้วน ผิวง 2 สี) ผู้ป่วยมารับบริการช่วงกลางเดือน พฤศจิกายน 2566 แคว้นเดียว ส่วนวันอื่น พี่ๆพยาบาลให้บริการดี จุดบริการอื่น ๆ บริการดี ไม่มีปัญหา
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลห้องทำแผล ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี ทุกคน	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😞 -
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ผู้ป่วยชอบมารับบริการช่วงบ่าย เพราะมีผู้มา รับบริการน้อย ไม่ต้องรอคิวนาน	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😞 อุณหภูมิในห้องทำแผลร้อนไปหน่อย😞 บางวันรอคิวนานมาก

- | | |
|---|---|
| ☺ เครื่องมือทางการแพทย์ เพียบพร้อม สะอาด | ☹ แพทย์หาสื่อนี้ะ เลื่อนผู้ป่วยที่อยู่ห้องICU |
| ☺ สะดวก ใกล้บ้าน | ส่งไปอยู่ห้องรวมเร็วเกินไป ทำให้ผู้ป่วยสมอง |
| ☺ บางวันได้รับการบริการเร็ว แต่บางวันรอคิวอย่าง | บวม ต้องผ่าตัดกะโหลกศีรษะออก |
| ช้า 1 ชั่วโมง | ☹ หน้าห้องตรวจมีผู้มารับบริการอย่างหนาแน่น |
| | มาก เบียดเสียด ที่นั่งไม่เพียงพอ |

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- พบผู้ป่วยที่ห้องฉีดยา-ทำแผล พยาบาลแนะนำให้ไปกดคิวอัตโนมัติก่อน แต่ผู้ป่วยไปกดคิวที่หน้าห้อง เจาะเลือด พยาบาลควรระบุพิกัด สถานที่ เพื่อสื่อสารกับผู้ป่วยให้เข้าใจว่าตู้กดคิวอัตโนมัติอยู่ตรงไหน ผู้ป่วยจะได้รับการบริการที่รวดเร็วและไม่เสียเวลามากขึ้น

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด (เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้ศูนย์แพทย์ใกล้ใจ 2 เตรียมความพร้อมในส่วน of เครื่องมือแพทย์ อุปกรณ์ทำแผลต่าง ๆ ประชาชนจะได้รับความสะดวกสบายมากกว่านี้ ไม่ต้องเดินมาโรงพยาบาล

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบประสาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์น่ารัก พูดจากับผู้ป่วยดี😊 แพทย์ให้บริการดี เข้าใจอาการผู้ป่วย😊 แพทย์สามารถวินิจฉัยโรคของผู้ป่วยได้ดี😊 แพทย์มีมารยาทกับผู้ป่วย😊 แพทย์ตั้งใจทำหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ แพทย์ออกตรวจช้า
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี😊 พยาบาลซักประวัติผู้ป่วยละเอียด	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ แพทย์หาสื่อแนะ เลื่อนผู้ป่วยที่อยู่ห้องICU ส่งไปอยู่ห้องรวมเร็วเกินไป ทำให้ผู้ป่วยสมอง บวม ต้องผ่าตัดกะโหลกศีรษะออก (ได้ข้อมูล จากผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องฉีดยา-ทำแผล)☹️ พยาบาลบางคนไม่ค่อยสนใจผู้ป่วย
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 -	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ รอคิวพบแพทย์นาน☹️ ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้ปรับปรุงวันเปิดให้บริการ ไม่ให้ตรงกับวันที่มีหลายคลินิกพร้อมกัน เนื่องจากจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ แออัด สถานที่ดูแคบไปเลย ไม่รองรับการให้บริการ
- ต้องการให้แยกคลินิกเป็นสัดส่วน จะได้ไม่ต้องอยู่รวมกันกับผู้ป่วยคลินิกอื่น ๆ

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้เพิ่มวันออกตรวจ
- ต้องการให้เพิ่มแพทย์เฉพาะทางด้านศัลยกรรมระบบประสาท

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 แพทย์ฉันทันทีพูดจาดีมาก ให้ความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำเต็ม 10 ไปเลย</p> <p>😊 แพทย์ฉันทันทีพูดเพราะ ตรวจละเอียด ใช้เวลาในการตรวจค่อนข้างนาน รู้สึกพอใจมาก</p> <p>😊 แพทย์ พยาบาล พูดจาดีมาก รู้สึกดีและสบายใจมากเวลามารพ.สุโขทัย-ลก</p> <p>😊 ผู้ป่วยมารับบริการหลายครั้งแล้ว เจ้าหน้าที่ให้บริการดี</p> <p>😊 ผู้ป่วยรู้สึกสบายใจมากขึ้น หลังจากที่ได้คุยกับแพทย์ อาการไม่ได้รุนแรงอย่างที่กังวล แพทย์บอกหลังจากทานยาที่สั่งแล้วอาการจะดีขึ้น</p> <p>😊 ดีใจที่มีแพทย์เฉพาะทางใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ขับรถมาจากอ.เวียงป่าเป้าก็ถึง</p> <p>😊 แพทย์เก่ง หลังจากทานยาที่หมอสั่งแล้วอาการดีขึ้น ไม่ต้องผ่าตัด</p> <p>😊 มารับบริการหลายครั้งแล้ว ยังไม่พบพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😞 -</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 -</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😞 -</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 ประทับใจสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่าง</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😞 รบพบแพทย์นาน ผู้ป่วยเยอะ</p>

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

-

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด
(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2566

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกทันตกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบประสาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ทำฟันผู้ป่วยดี มือเบา😊 แพทย์ทำฟันผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวล😊 แพทย์แนะนำดี😊 แพทย์ขูดหินปูนสะอาด😊 แพทย์ถอนฟันไม่เจ็บ มือเบา😊 เจ้าหน้าที่พูดจาดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์รับผู้ป่วย ดูเสียดัง☹️ เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์หน้าบูด ขนาดใส่แมสแล้วยังดูออก☹️ ผู้ป่วยมารอรับคิวช่วงเวลา 07.00น. ตู้กดคิวอัตโนมัติเปิดเวลา 07.30น. แต่พอถึงคิวกดปรากฏว่าคิวทำฟันเต็มแล้ว ผู้ป่วยเกิดความไม่พอใจ ทำให้มาแล้วเสียเวลาเปล่า
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย ไม่น่ากลัวอย่างที่คิด	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ -
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 บรรยากาศดี😊 ห้องน้ำสะอาด😊 สถานที่สะอาด ไม่แออัด	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ -

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนามากที่สุดคือ

- ต้องการให้เพิ่มปริมาณรับบัตรคิวผู้มารับบริการ โดยเฉพาะช่วงเด็กนักเรียนปิดเทอม เนื่องจากผู้ป่วยไม่สะดวกที่มารับคิวในช่วงเวลาตี 5 ตอนเช้า
- ต้องการให้เพิ่มคิวตรวจในแต่ละวัน เพราะผู้มารับบริการมีจำนวนมาก
- ต้องการให้รองรับการให้บริการให้มากกว่านี้ เพราะตอนนี้ต้องลุ้นเอาว่า มาแล้วจะได้คิวหรือไม่

สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลเปิดให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านใด

(เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์เฉพาะทาง ฯลฯ)

- ต้องการให้มีจุดบริการน้ำดื่มในแต่ละจุดให้บริการ และมีมุมให้อ่านหนังสือสำหรับผู้ป่วยที่นั่งรอคิวตรวจ