



## CUSTOMER SERVICE CENTER REPORT ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2561

# รายงานความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการเก็บแบบประเมินความ พึงพอใจผู้ป่วยใน (INPATIENT DEPARTMENT)

ข้อมูลการเก็บระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2560



ข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
ครั้งที่ 1/2561 โดยการสุ่มประชากร จำนวน 304 ราย ประจำปี พ.ศ.2561

การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (Inpatient Department) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจ  
ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อ การให้บริการของ 11 หอผู้ป่วย โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

ได้แก่ หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU หออภิบาลทารกแรกเกิด NICU หอผู้ป่วย สูติกรรม 2 ห้องคลอด หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย หอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยพิเศษ 6 หอผู้ป่วยพิเศษ 7 หอผู้ป่วยพิเศษ 8 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 304 ราย ซึ่งทางงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์จะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ปีละ 2 ครั้ง มีระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินแต่ละครั้งเป็นระยะเวลา 3 เดือนซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ในครั้งนี้เป็นการเก็บแบบประเมินตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2560

รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้ป่วยในครั้งนี้ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหอผู้ป่วยต่างๆ รวมถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

ลูกค้าสัมพันธ์  
ธันวาคม 2560

## สารบัญ

ก

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อหอผู้ป่วยต่างๆ	
หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU	1
หออภิบาลทารกแรกเกิด NICU	2
หอผู้ป่วย สูติกรรม 2	3

ห้องคลอด	4
หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	5
หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	6
หอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง	7
หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	8
หอผู้ป่วยพิเศษ 6/1	10
หอผู้ป่วยพิเศษ 6/2	12
หอผู้ป่วยพิเศษ 7	13
หอผู้ป่วยพิเศษ 8	15

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU จำนวน 3 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ ☺ แพทย์ดูแลดี ☺ พยาบาลน่ารัก ☺ ผู้ช่วยพยาบาลขยัน ☺ ให้ความกันเองกับผู้ป่วยและญาติ	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ พยาบาลเอาใจใส่	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☺ ห้องน้ำสะอาด ☺ ปลอดภัย	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด NICU จำนวน 4 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด (NICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ ☺ พยาบาลพูดจาดี	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ ☺ ความใส่ใจของแพทย์ ☺ พยาบาลเข้ามาดูอาการบ่อยๆ ☺ พยาบาลคอยถาม คอยเป็นห่วง	2.ด้านความเอาใจใส่ -
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วย สูติกรรม 2 จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยสูติกรรม 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ	1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- 😊 พยาบาลบริการดี (2)
- 😊 บริการดีในทุกๆด้าน
- 😊 การบริการรวดเร็ว

- 😞 ปรับปรุงนิสัยการพูดจาเฉพาะบุคคล
- 😞 คำพูดของแพทย์ในการบริการผู้ป่วย ควรพูดจาไพเราะกว่านี้

### 2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
- 😊 การดูแลเอาใจใส่ (2)
- 😊 พยาบาลซักประวัติทุกครั้ง (2)

### 2.ด้านความเอาใจใส่

- 😞 ขยายเวลาเยี่ยม

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😊 ดีทุกอย่าง
- 😊 มีเครื่องมือที่ทันสมัย

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😞 เพิ่มจำนวนพัดลม (2)
- 😞 เพิ่มม้านั่ง
- 😞 เพิ่มที่นั่งสำหรับผู้มาเยี่ยม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

3

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย  
โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกห้องคลอด จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกห้องคลอด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

#### ความประทับใจต่อการรับบริการ

#### ข้อควรปรับปรุง

#### 1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- 😊 บริการดี (4)
- 😊 พยาบาลพูดจาดี
- 😊 ดูแลดีมากๆ

#### 1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

-

## 2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 มีความใส่ใจต่อผู้ป่วย (3)
- 😊 ความสนใจของแพทย์
- 😊 การช่วยเหลือของคนในตึก
- 😊 เอาใจใส่ดีมาก
- 😊 ช่วยเหลือดี

## 2.ด้านความเอาใจใส่

-

## 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😊 อาหารตรงเวลา
- 😊 มีอุปกรณ์พร้อม

## 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

-

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560 (INPATIENT DEPARTMENT)

4

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย จำนวน 17 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

### ความประทับใจต่อการรับบริการ

### ข้อควรปรับปรุง

#### 1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- 😊 แพทย์บริการดี
- 😊 กิริยามารยาทของแพทย์และพยาบาลดี
- 😊 พยาบาลน่ารัก
- 😊 ต้อนรับดี
- 😊 พยาบาลบริการดี
- 😊 พุดจาดี

#### 1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☹ บริการให้ดีกว่านี้อีก

## 2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 แพทย์ พยาบาลให้ความช่วยเหลือ
- 😊 แพทย์มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ป่วยมาก

## 2.ด้านความเอาใจใส่

-

- 😊 รวดเร็ว (2)
- 😊 พยาบาลมีความเอาใจใส่ดูแลอย่างดี
- 😊 พยาบาลมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ป่วยมาก

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😊 สถานที่สะอาด
- 😊 สบาย
- 😊 สภาพแวดล้อม
- 😊 โรงพยาบาลสะอาด

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😞 ควรปรับปรุงหลังตึก ซึ่หมาเต็ม และควรตัดหญ้าด้วย
- 😞 มีแก๊อ้อมากขึ้น
- 😞 ขยายเตียงผู้ป่วยให้มีบริเวณที่กว้างขึ้น
- 😞 ห้องพักผู้ป่วยอาจแคบไป
- 😞 บริการที่นอนคนเฝ้าไข้

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560 (INPATIENT DEPARTMENT)

5

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 27 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>😊 การบริการของแพทย์ (เฉพาะบางคน) ในทุกๆ ด้าน</li> <li>😊 บริการดีมาก</li> <li>😊 กิริยามารยาทของพยาบาล (4)</li> <li>😊 พยาบาลใจดี</li> <li>😊 แพทย์และพยาบาลสุภาพ</li> </ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>😞 พยาบาลดูเหมือนจะกินคน</li> <li>😞 พยาบาลควรแนะนำดีๆ ไม่ใช่ตะคอกใส่ผู้ป่วย</li> <li>😞 พยาบาลชอบตะคอกใส่ผู้ป่วย</li> <li>😞 ไม่ให้กำลังใจผู้ป่วย</li> <li>😞 ด้านคำพูดแพทย์ของพยาบาล และเจ้าหน้าที่ในหลายๆฝ่าย ไม่ควรเลือกดูฐานะของผู้ป่วย ควรบริการโดยเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งใดๆทั้งสิ้น</li> </ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>😊 ดูแลเอาใจใส่ดีมาก (4)</li> <li>😊 ความกระตือรือร้น (3)</li> <li>😊 ให้ความช่วยเหลือ (2)</li> <li>😊 ให้ความเป็นกันเอง</li> </ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>😞 ความกระตือรือร้น</li> <li>😞 ความใส่ใจ</li> </ul>



3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ ให้ข้อมูลถูกต้อง และเข้าใจง่าย
- ☺ ความสะดวก

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ เครื่องมือ
- ☹ ขี้สუნัขเยอะ
- ☹ โรงพยาบาลนี้ควรพัฒนาให้มากกว่านี้
- ☹ อากาศร้อน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

6

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง จำนวน 38 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☺ แพทย์บริการดี (3)
- ☺ ดูแลดีมาก ๆ (2)
- ☺ บางคนพูดจาดี
- ☺ พยาบาลบริการดี
- ☺ เจ้าหน้าที่บางคนดี
- ☺ เจ้าหน้าที่อึดยามั้ยดี
- ☺ ดีแต่ไม่มาก
- ☺ มาซักประวัติตลอดเวลา

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ แพทย์ให้คำแนะนำดี
- ☺ แพทย์ให้กำลังใจผู้ป่วยดี
- ☺ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ได้ดีมาก (7)
- ☺ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน (4)รวดเร็วทันใจ (2)
- ☺ เมื่อมีอาการผิดปกติแพทย์และพยาบาล มาช่วยอย่างรวดเร็ว (2)

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ สะดวก

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☹ ปรับนิสัยของเจ้าหน้าที่ด้วย (2)
- ☹ กริยาท่าทางและการพูดจาของพยาบาลประจำตึก
- ☹ การให้บริการของพยาบาลประจำตึกคนไข้บางคน

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ แพทย์กับพยาบาลพูดจากับคนไข้ให้คนไข้มีกำลังใจในสิ่งที่เขาเป็น บอกให้รู้ว่ารักษาถึงไหนแล้ว ต้องคอยผลเลือดหรือผลอะไร ดีกว่า ให้เขาอนาคิด เป็นไข้กินยาแก้ไข้ ใหม่ๆที่หมอมีเหตุผลของหมอ คนไข้ก็มีเหตุผลของเขา อยากให้ปรับตรงนี้ แล้วคนไข้และญาติๆ จะรักหมอและพยาบาลมากขึ้น

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ ควรทำความสะอาดตึก ขี้หมาเยอะมาก (5)
- ☹ เพิ่มจำนวนเก้าอี้(2)
- ☹ อยากให้ยามเฝ้าประชาชนด้วย
- ☹ ควรให้มีตู้น้ำมากกว่านี้

☹️ เพิ่มจำนวนพัสดุม

☹️ ควรทำลายลูกน้ำเพราะยุ่งเยอะมาก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

7

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม จำนวน 31 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<b>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☺️ พยาบาลต้อนรับผู้ป่วยด้วยท่าทีที่เป็นมิตร</li><li>☺️ พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใส</li><li>☺️ พยาบาลกริยามารยาทเรียบร้อย</li><li>☺️ ให้เกียรติผู้ป่วย</li><li>☺️ ใช้วาจาสุภาพ</li><li>☺️ ยิ้มทักทาย</li><li>☺️ สวัสดิ์และไหว้</li></ul>	<b>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>
<b>2.ด้านความเอาใจใส่</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☺️ การดูแลผู้ป่วย (8)</li><li>☺️ การดูแลเอาใจใส่ดีเยี่ยม (4)</li><li>☺️ พยาบาลเอาใจใส่ผู้ป่วย (3)</li><li>☺️ แพทย์เอาใจใส่ผู้ป่วย (2)</li><li>☺️ ดูแลอย่างใกล้ชิด (2)</li><li>☺️ ดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด (2)</li><li>☺️ ให้คำแนะนำได้ดี เข้าใจง่าย (2)</li><li>☺️ แพทย์สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที</li><li>☺️ สามารถติดต่อแพทย์ได้ทันที</li><li>☺️ สามารถติดต่อพยาบาลได้ทันที</li><li>☺️ พยาบาลสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที</li><li>☺️ เอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก</li><li>☺️ มีการรักษาที่เป็นระบบ</li></ul>	<b>2.ด้านความเอาใจใส่</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ อยากให้มีแพทย์ที่เก่งๆ มาอยู่ให้มากกว่านี้</li></ul>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☺️ เป็นระเบียบเรียบร้อย (3)</li><li>☺️ โรงพยาบาลสะอาด (2)</li><li>☺️ สะดวก</li></ul>	<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ ความสะอาด อยากให้ทางโรงพยาบาลวางไม้กวาดเพื่อแม่บ้านไม่อยู่ ผู้ที่ใช้บริการจะได้กวาดบริเวณที่ตัวเองอยู่ด้วยตัวเอง</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

9

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6/1 จำนวน 16 ราย

---

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

### 1.ด้านพฤติกรรมกรรมการให้บริการ

- ☺ แพทย์ พยาบาลสุภาพ
- ☺ ประทับใจแพทย์ และพยาบาล
- ☺ พยาบาลพูดจาสุภาพ (2)
- ☺ พยาบาลแต่งกายเรียบร้อย (2)
- ☺ พยาบาลบริการดี
- ☺ พยาบาลดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี
- ☺ พยาบาลสวย
- ☺ พยาบาลน่ารัก
- ☺ พยาบาลยิ้มหวาน
- ☺ บุคลิกภาพ ท่าทางที่แสดงต่อผู้ป่วยและญาติ

### 2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ แพทย์ พยาบาลอ่อนโยน
- ☺ ความใส่ใจของแพทย์
- ☺ วินิจฉัยโรคให้รวดเร็ว
- ☺ ความใส่ใจของพยาบาล (2)
- ☺ การแนะนำในการดูแลผู้ป่วย (2)
- ☺ พยาบาลมีความรับผิดชอบ
- ☺ ความกระตือรือร้นในการดูแลผู้ป่วย
- ☺ มีความรับผิดชอบ
- ☺ ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ ห้องน้ำ
- ☺ บริการสะดวก
- ☺ เครื่องมือทันสมัย

### 1.ด้านพฤติกรรมกรรมการให้บริการ

- ☹ อยากให้แพทย์พูดนุ่มนวล

### 2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ แพทย์ควรมาตรวจผู้ป่วยให้เร็วกว่าปกติ ควรให้ความรู้แก่ผู้ป่วย เกี่ยวกับการรักษาให้มากที่สุดที่สำคัญ ควรอธิบายให้ผู้ป่วยกับญาติให้เข้าใจเกี่ยวกับการรักษาและอาการ

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

11

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย  
โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6/2 จำนวน 16 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- 😊 แพทย์ทำงานอย่างสุภาพอ่อนโยน
- 😊 ประทับใจแพทย์และพยาบาลทุกคน
- 😊 พยาบาลสวย
- 😊 พยาบาลทำงานอย่างสุภาพอ่อนโยน

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

-

2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 พยาบาลมีความเอาใจใส่ผู้ป่วย (2)

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ แพทย์วินิจฉัยโรคให้รวดเร็วมากขึ้น

- ☺ เมื่อญาติขอความช่วยเหลือ พยาบาลให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
- ☺ ความตั้งใจของพยาบาลในการให้บริการ

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ สะดวก
- ☺ เครื่องมือทันสมัย

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ ความสะอาดของห้องน้ำ
- ☹ ควรมีป้ายแนะนำการใช้ชักโครก
- ☹ ต้องการให้กวาดขยะให้สะอาด
- ☹ ความสะอาดห้องพัก

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560 (INPATIENT DEPARTMENT)

12

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

### ความประทับใจต่อการรับบริการ

### ข้อควรปรับปรุง

#### 1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☺ การบริการ เช่น แพทย์ พยาบาล คนงาน พนักงานเปล บางท่านที่ให้การบริการ แนะนำปรึกษาได้ดีมาก
- ☺ พยาบาลน่ารัก
- ☺ พยาบาลพูดจาสุภาพ
- ☺ พยาบาลเรียบร้อย
- ☺ บุคลิกภาพดี
- ☺ พยาบาลน่ารักมาก
- ☺ ถูก เพราะมีบัตรทอง คนไข้เข้าได้แบบไม่ต้องกลัวค่ารักษา
- ☺ บริการทุกระดับอย่างมีคุณภาพ

#### 1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☹ การให้บริการที่รวดเร็ว ในช่วงที่มีคนไข้มารักษาจำนวนมาก
- ☹ การพูด

#### 2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ แพทย์ดูแลอย่างดี เข้ามาตรวจอยู่บ่อยๆ
- ☺ ความเอาใจใส่ของแพทย์ ต่อการดูแลผู้ป่วยดีมาก

#### 2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ ต้องการให้พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยให้มากขึ้น
- ☹ อยากให้สนใจผู้ป่วยให้มากกว่านี้ ไม่ใช่ให้

- ☺ เมื่อมีอาการผิดปกติ แพทย์และพยาบาล ดูแลเป็นอย่างดี
- ☺ รวดเร็วทันใจ
- ☺ ความเอาใจใส่
- ☺ การรักษาที่ดี
- ☺ การต้อนรับอย่างเป็นมิตร

- ☹ ผู้ป่วยนอนรอการรักษา 1-2 ชั่วโมง
- ☹ ต้องการให้พยาบาลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากกว่านี้
- ☹ การให้ข้อมูลด้านการรักษา
- ☹ ต้องการให้เข้ามาดูคนไข้ให้เร็วกว่านี้

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ สะดวกสบาย (2)
- ☺ สถานที่สะอาด
- ☺ โรงพยาบาลบริการดี
- ☺ ห้องน้ำสะอาด

### 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ อยากให้มีงาน แก้วน้ำ ในห้องพิเศษมากขึ้นกว่าเดิม
- ☹ การจัดเรียงคิว การเร่งปฏิบัติ
- ☹ ควรปรับปรุงห้องน้ำ
- ☹ การให้บริการได้รวดเร็วในช่วงที่มีคนไข้มารักษาจำนวนมาก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2560  
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย  
โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☺ แพทย์และพยาบาลใจดี</li> <li>☺ แพทย์และพยาบาลหน้าตาเป็นมิตร</li> <li>☺ บริการดีพอสมควร</li> <li>☺ พยาบาลน่ารักมากๆ</li> <li>☺ บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส</li> <li>☺ พอใจต่อการบริการ</li> <li>☺ ประทับใจในการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาลทุกคน</li> <li>☺ พยาบาลพูดจาไพเราะ</li> <li>☺ ประทับใจในการบริการทุกๆด้าน</li> <li>☺ บริการผู้ป่วยดีมาก</li> </ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☹ พยาบาลหน้าตาไม่ยิ้ม</li> </ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☺ แพทย์เก่งมาก</li> <li>☺ แพทย์และพยาบาลให้คำแนะนำดี</li> <li>☺ ความเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล (2)</li> </ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☺ ทุกอย่างดีอยู่แล้ว</li> <li>☺ การอำนวยความสะดวก</li> <li>☺ ห้องพักสะอาด</li> <li>☺ มีความสะดวกสบาย</li> </ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☹ ความสะอาดของห้องน้ำ (2)</li> <li>☹ ดูแลเรื่องมดในห้องพิเศษ เนื่องจากเป็นผู้ป่วยทารกแรกเกิด</li> <li>☹ อาหาร</li> </ul>

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

“บริการด้วยใจ ภายใต้อสิ่งแวดล้อม และสถานพยาบาลที่ดี”

“ความพึงพอใจของท่าน คือ การบริการของเรา เพราะทุกท่าน คือ คนสำคัญที่สุดสำหรับเรา”



จัดทำและเรียบเรียง  
สมาเรีย อูมาและซูเฟียร์ เจ๊ะดอเลาะ

ออกแบบรูปเล่ม  
ซูเฟียร์ เจ๊ะดอเลาะ

ลูกค้าสัมพันธ์โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก เปิดทำการ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 น. – 16.00 น.  
หยุดวันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์  
โทร.0 7361 4444 หรือ โทร.0 7361 5161 – 5 ต่อ 5210