



# CUSTOMER SERVICE CENTER REPORT ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2562

## รายงานความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการเก็บแบบประเมินความ พึงพอใจผู้ป่วยใน (INPATIENT DEPARTMENT)

ข้อมูลการเก็บระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2561



ข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
ครั้งที่ 1/2562 โดยการสุ่มประชากร จำนวน 304 ราย ประจำปี พ.ศ.2562

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (Inpatient Department) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อการให้บริการของ 11 หอผู้ป่วย โรงพยาบาลสุโขทัย 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 2561

รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้ป่วยในครั้งนี้ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหอผู้ป่วยต่างๆ รวมถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

ลูกค้าสัมพันธ์

ธันวาคม 2561

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อหอผู้ป่วยต่างๆ	
หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU	1
หออภิบาลทารกแรกเกิด NICU	2
หอผู้ป่วย สูติกรรม2	3
ห้องคลอด	4
หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	5
หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	6
หอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง	7
หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	8
หอผู้ป่วยพิเศษ 6/1	9
หอผู้ป่วยพิเศษ 6/2	10
หอผู้ป่วยพิเศษ 7	11
หอผู้ป่วยพิเศษ 8	12

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU จำนวน 3 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

😊 แพทย์ พยาบาล ให้บริการรวดเร็วทันใจ

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

-

2.ด้านความเอาใจใส่

😊 แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความสำคัญกับผู้ป่วยและญาติอย่างสม่ำเสมอ

2.ด้านความเอาใจใส่

-

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

😊 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ  
😊 สถานที่สะอาด

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

-

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด NICU จำนวน 4 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด (NICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

☺ แพทย์ พยาบาลให้การบริการดีมาก

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

-

2.ด้านความเอาใจใส่

☺ แพทย์ พยาบาลให้การดูแลรักษาทารกแรกเกิดและมารดาเป็นอย่างดี

2.ด้านความเอาใจใส่

-

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

-

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☹ เพิ่มเทคโนโลยีให้ทันสมัย

☹ สถานที่ร้อน อบอ้าว

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วย สูติกรรม 2 จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยสูติกรรม 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☺ แพทย์ พยาบาลให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
- ☺ พยาบาลบริการดี

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☹ ต้องการให้พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน
- ☹ การพูดคุยกับผู้ป่วยแบบใกล้ชิดมากกว่านี้

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ พยาบาลเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี
- ☺ พยาบาลเป็นกันเองกับผู้ป่วยและญาติ

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ ควรตัดเดือนพยาบาลให้ใส่ใจผู้ป่วยให้มากกว่านี้

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ ห้องน้ำสะอาด
- ☺ สถานที่กว้างขวาง

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ ห้องน้ำบางวันก็สะอาด บางวันก็กลิ่นเหม็น

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

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

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกห้องคลอด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

☺ พยาบาลให้บริการดี

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

☹ ต้องการให้ญาติเข้าไปเยี่ยมในห้องคลอดเหมือนเมื่อก่อน

2.ด้านความเอาใจใส่

☺ พยาบาลมีความเอาใจใส่ผู้ป่วยดี

2.ด้านความเอาใจใส่

☹ ให้แพทย์ พยาบาล ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากกว่านี้

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☺ สถานที่สะอาด สะดวก และปลอดภัย

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

☹ เสี่ยงรบกวนจากพัดลมเวลากลางคืน  
อยากให้ติดพัดลมไว้ข้างฝาผนัง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย จำนวน 17 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☺ แพทย์ พยาบาลบริการดี
- ☺ พยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ☺ พยาบาลมีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☹ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัว  
หลังได้รับการรักษา

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ แพทย์ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ  
เป็นอย่างดี
- ☺ พยาบาลมีน้ำใจกับผู้ป่วยและญาติ

2.ด้านความเอาใจใส่

-

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ ห้องน้ำสะอาด
- ☺ ความสะอาดในเขตบริเวณโรงพยาบาล
- ☺ อาหารเหมาะสมกับผู้ป่วยมาก

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ ยุงเยอะ



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 27 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☺ แพทย์มีความรู้ความสามารถในการรักษาผู้ป่วย
- ☺ แพทย์มีความชำนาญการเฉพาะด้าน
- ☺ แพทย์ พยาบาลให้การบริการดี
- ☺ แพทย์ พยาบาลให้การต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยความเป็นมิตร

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☹ พยาบาลบางคนหน้าบึ้ง ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี
- ☺ พยาบาลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มที่

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากกว่านี้
- ☹ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติกับผู้ป่วยให้เท่าเทียมกัน

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ อาหารอร่อย
- ☺ เดินทางสะดวก

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ มีที่จอดรถในที่ร่ม
- ☹ มีเสียง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง จำนวน 38 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- 😊 แพทย์มาดูอาการผู้ป่วยตรงต่อเวลา
- 😊 แพทย์ พยาบาลพูดจาไพเราะ
- 😊 พยาบาลให้บริการดี

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☹ พยาบาลบางคนทำงานล่าช้า

2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยได้ดี

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ ควรให้ความสำคัญกับผู้ป่วยให้มากกว่านี้

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😊 สถานที่สะอาด สะดวกสบาย
- 😊 สถานที่มีความปลอดภัย
- 😊 ห้องน้ำสะอาด

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ สามารถรองรับผู้ป่วยและญาติได้เยอะๆ
- ☹ เพิ่มจำนวนห้องน้ำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม จำนวน 31 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☺ แพทย์ พยาบาลมีกริยามารยาทดีประทับใจการบริการดี
- ☺ พยาบาลพูดจากับเด็กอย่างเป็นกันเอง
- ☺ พยาบาลเล่นกับเด็ก ทำให้เด็กกล้าเรีง และไม่กลัวพยาบาล

1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

- ☹ พยาบาลไม่มีความกระตือรือร้นต่อผู้ป่วยเท่าที่ควร

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี
- ☺ เมื่อคุณแม่ต้องการความช่วยเหลือให้มาดูแล พยาบาลรีบเข้ามาช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ แพทย์ พยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยอย่างทั่วถึง
- ☹ ความรวดเร็วในการดูอาการของผู้ป่วย

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ สถานที่สะดวก สบาย

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ พัดลมไม่เพียงพอ
- ☹ ห้องน้ำไม่สะอาด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6/1 จำนวน 16 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
-----------------------------	----------------

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- 😊 แพทย์ พยาบาลมีความรู้ความสามารถ ในการดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี
- 😊 ประทับใจพยาบาลใจดี
- 😊 พยาบาลหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส
- 😊 พยาบาลมีความเป็นกันเองกับผู้ป่วยและญาติ

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☹️ ต้องการให้พยาบาลมาดูอาการของผู้ป่วย บ่อย ๆ
- ☹️ พยาบาลบางคน พูดจากับผู้ป่วยไม่ค่อยดี
- ☹️ พยาบาลบางคนไม่เต็มใจให้บริการ

2.ด้านความเอาใจใส่

- 😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย
- 😊 พยาบาลให้ความช่วยเหลือดี

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹️ พยาบาลบางคนไม่สนใจผู้ป่วยและญาติเท่าที่ควร

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- 😊 ที่พักระบาย สบาย
- 😊 ห้องน้ำสะอาด

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹️ เพิ่มแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้มากกว่านี้
- ☹️ สถานที่ไม่ค่อยสะอาด
- ☹️ อากาศร้อนมาก ความเย็นไม่ทั่วถึง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6/2 จำนวน 16 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ

ข้อควรปรับปรุง

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☺ แพทย์ พยาบาลให้บริการดี
- ☺ พยาบาลให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ

1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ

- ☹ แพทย์มาไม่ตรงเวลา
- ☹ พยาบาลไม่ค่อยให้คำแนะนำผู้ป่วยเท่าไร

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☺ แพทย์ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี
- ☺ พยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลา
- ☺ พยาบาลดูแลอย่างใกล้ชิด
- ☺ บริการตรงเวลา
- ☺ มีการสอบถามอาการตลอดเวลา

2.ด้านความเอาใจใส่

- ☹ เพิ่มความกระตือรือร้น

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ สถานที่สะอาด กว้างขวาง

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹ เพิ่มจำนวนเครื่องปรับอากาศ
- ☹ ความสะอาดตามพื้น
- ☹ การควบคุมญาติที่พาเด็กๆ มาโรงพยาบาล สร้างความรำคาญให้กับผู้ป่วยเตียงอื่นๆ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 11 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แพทย์ พยาบาลบริการดี</li><li>😊 พยาบาลพูดจาไพเราะ</li><li>😊 พยาบาลให้คำปรึกษาดี</li><li>😊 พยาบาลบริการเป็นกันเอง</li><li>😊 พยาบาลให้การช่วยเหลือ และให้คำแนะนำ เต็มที่</li><li>😊 พยาบาลมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ พยาบาลบางคนหึง ไม่สนใจผู้ป่วย</li><li>☹ พยาบาลบางคนพูดจาเสียงดัง</li><li>☹ พยาบาลไม่เป็นมิตรกับผู้ป่วย</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แพทย์ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ แพทย์ พยาบาลไม่ให้คำแนะนำอะไรเลย เข้า มาตรวจเสร็จก็เดินออกไปเลย</li><li>☹ ต้องการให้พยาบาลดูแลเอาใจใส่มากกว่านี้</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 ห้องพักระยะอด สะดวกสบาย</li><li>😊 สถานที่ใกล้บ้าน</li><li>😊 ห้องน้ำสะอาด</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ ขยายสถานที่จอดรถ</li><li>☹ อุปกรณ์ทำความสะอาด</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561  
(INPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร 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>😊 แพทย์ดูแลรักษา ให้ข้อมูลดี</li><li>😊 แพทย์ พยาบาลให้บริการดี</li><li>😊 พยาบาลบริการรวดเร็ว</li><li>😊 พยาบาลเป็นมิตรกับผู้ป่วยและญาติ</li><li>😊 พยาบาลบริการด้วยความเต็มใจ</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส</li><li>☹️ พยาบาลบางคนพูดจาไม่ค่อยดี</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดีผู้ป่วยดี</li><li>😊 พยาบาลมีความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยดีมาก</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>-</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย</li><li>😊 มีเครื่องอำนวยความสะดวก</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ ภายในห้องพักรงมีมด</li><li>☹️ เพิ่มเก้าอี้ในห้องพิเศษกรณีญาติมาเยี่ยม</li><li>☹️ ตรวจสอบความพร้อมการใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ</li><li>☹️ ความปลอดภัยของผู้ป่วย</li></ul>

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

จัดทำและเรียบเรียง  
สมาเรีย อูมาและชูเพียร เจ๊ะดอเลาะ

ออกแบบรูปเล่ม  
ชูเพียร เจ๊ะดอเลาะ

ลูกค้าสัมพันธ์โรงพยาบาลสุโข-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