



CUSTOMER SERVICE CENTER REPORT

ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2560

รายงานความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการเก็บแบบประเมินความ พึงพอใจผู้ป่วยนอก (INPATIENT DEPARTMENT)

ข้อมูลการเก็บระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม 2560



ข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก
ครั้งที่ 1/2560 โดยการสุ่มประชากร จำนวน 450 ราย ประจำปี พ.ศ.2560

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (Outpatient Department) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ 15 คลินิกของโรงพยาบาลสุโขทัย ได้แก่ คลินิกโรคทั่วไป คลินิกศัลยกรรม คลินิก (เบาหวาน พกัฒส้เข้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัณโรค หอบ ใต ไทรอยด์ อายุรกรรม) คลินิก Well Baby คลินิกตา คลินิกหู คอ จมูก คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม คลินิกทันตกรรม อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน คลินิกกระดูกและข้อ คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกฉีดยาทำแผล คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท และคลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 450 ราย ซึ่งทีมงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์จะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ปีละ 2 ครั้ง มีระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินเป็นระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกครั้งนี้เป็นการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกตั้งแต่เดือนมกราคม – มีนาคม 2560

รายงานผลความคิดเห็นจากเก็บแบบประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอกในครั้งนี้ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับผิดชอบและบุคลากรของคลินิกต่างๆรวมถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

ลูกค้าสัมพันธ์

มีนาคม 2560

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อหอผู้ป่วยต่างๆ	
คลินิกโรคทั่วไป	1
คลินิกศัลยกรรม	3
คลินิก (เบาหวาน พกัษัศเข้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัณโรค หอบ ไต ไทรอยด์ และ อายุรกรรม)	4
คลินิกสุขภาพเด็กดี (Well Baby)	5
คลินิกตา	6
คลินิกหู คอ จมูก	7
คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส	8
คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม	9
คลินิกทันตกรรม	10
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	11
คลินิกกระดูกและข้อ	12
คลินิกกายภาพบำบัด	13
คลินิกฉีดยา-ทำแผล	14
คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท	15
คลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ	16

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกโรคทั่วไป จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกโรคทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 การบริการดี (7)😊 การบริการของพยาบาล (6)😊 การบริการที่สุภาพ😊 ได้รับการดูแลที่ดี😊 การบริการของโรงพยาบาล😊 การบริหารงานที่ดี😊 การบริการที่เป็นเลิศ	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ กิริยามารยาทของแพทย์บางคน
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 บริการรวดเร็ว (6)😊 มีการจัดหน่วยบริการ แต่ละหน่วยได้เป็นส่วน😊 การให้คำแนะนำของพยาบาล😊 การปฏิบัติตัวที่ดีต่อผู้ป่วย😊 ซินชมแพทย์ทุกคนในโรงพยาบาล😊 แพทย์ทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ ความรวดเร็วในการให้บริการ (6)☹️ รอคิวนาน (4)☹️ ควรเพิ่มแพทย์เฉพาะทาง (2)☹️ ความใส่ใจของพยาบาล☹️ แพทย์ส่งยาไม่ตรงกับความต้องการของผู้ป่วย☹️ การจัดลำดับคิวไม่ชัดเจน เกิดการลัดคิวกัน☹️ การตรวจ และวินิจฉัยโรคของแพทย์☹️ การส่งต่อผู้ป่วยไปรักษา ที่รพ.อื่นไม่ใช่ให้รับยาเดิมนๆ ไปทาน โดยที่อาการไม่ดีขึ้น
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 มีการจัดหน่วยบริการแต่ละหน่วยได้เป็นส่วน และแยกเป็นประเภทของหน่วยบริการทำให้สะดวกต่อการรับบริการ (7)	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ เพิ่มจำนวนเก้าอี้☹️ เพิ่มจำนวนพัดลม☹️ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

😊 เดินทางสะดวก (4)

😊 สถานที่มีความสะอาด (2)

😊 ค่ารักษาไม่แพง

😞 การบริการที่เป็นขั้นตอน

😞 มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างใกล้ชิด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 ประทับใจแพทย์ พยาบาล</p> <p>😊 อธิบายดี</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😞 พุดจาดี</p> <p>😞 เป็นมิตรกับผู้รับบริการ</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 รวดเร็ว (2)</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😞 เพิ่มความรอบคอบ</p> <p>😞 ให้บริการอย่างเต็มที่</p> <p>😞 มีพยาบาลให้บริการตลอด</p> <p>😞 จัดระบบป้องกันการแข่งคิว</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 สะดวก (2)</p> <p>😊 ความทันสมัย</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😞 มีน้ำดื่มให้บริการทุกคลินิก</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

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

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิก (เบาหวาน พกหัสเข้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัณโรค หอบ ไต ไทรอยด์ อายุรกรรม) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลบริการดี😊 ขอชื่นชมการบริการของทุกฝ่าย	<p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ พยาบาลไม่ควรทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วย☹ พยาบาลบางคนใช้คำพูดไม่สุภาพ☹ เจ้าหน้าที่บางคนหยิ่ง
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ดูแลเอาใจใส่ (3)😊 ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยทุกคนไม่แบ่งแยกศาสนา😊 ไม่เลือกปฏิบัติ	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹ เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง (5)☹ ความรวดเร็ว (4)☹ พยาบาลควรใส่ใจในทุกรายละเอียด
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ความสะดวก สบาย	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ สิ่งอำนวยความสะดวก (3)☹ ความพร้อมของเครื่องมือทางการแพทย์☹ เพิ่มพัดลม☹ เพิ่มเก้าอี้☹ ขยายพื้นที่☹ คลินิกอยู่ชั้น 2 ทำให้เกิดความลำบากต่อผู้สูงอายุ☹ ความปลอดภัย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกโรคเด็ก (Well Baby) จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิก Well Baby ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 การบริการดี (6)</p> <p>😊 แพทย์อัยยาศัยดีเป็นมิตรกับผู้ป่วย</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹ มีมารยาทมากกว่านี้</p> <p>☹ พยาบาลควรพูดจากับผู้ปกครองและเด็กดี ๆ</p> <p>☹ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>-</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ การบริการที่รวดเร็ว (2)</p> <p>☹ ให้พยาบาลเพิ่มความรับผิดชอบ</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>-</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (2)</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกตา จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกตา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☺ พยาบาลใจดี	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -
2.ด้านความเอาใจใส่ -	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹ ความรวดเร็ว (3) ☹ เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทาง ☹ มีแพทย์เฉพาะทางที่ทันสมัย ☹ การจัดระเบียบของผู้ป่วย ☹ การต้อนรับผู้ป่วย ☹ ต้องการให้พยาบาลสนใจผู้ป่วยให้มากกว่านี้
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -








รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกหู คอ จมูก จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกหู คอ จมูก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ  การพูดจาของพยาบาล  การพูดจาของแพทย์
2.ด้านความเอาใจใส่ -	2.ด้านความเอาใจใส่  เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง (4)  ความรวดเร็ว (2)  บริการด่วนของผู้ป่วยอายุ 70 ปีขึ้นไป
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม  มีที่สำหรับพักผ่อน เช่น สวนดอกไม้  เพิ่มความสะอาด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร 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">😊 แพทย์ พยาบาลให้บริการดีมาก😊 เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอที่มีแผนกที่ใหญ่ที่สุดในอำเภอ	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ พยาบาลดุดม
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 การดูแลรักษาผู้ป่วย (2)😊 ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่😊 การตรวจรักษาอย่างละเอียด	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ บริการล่าช้า (4)☹️ เพิ่มจำนวนแพทย์ (3)
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 สถานที่สะดวก ใกล้บ้าน (2)😊 ความสะอาด (2)😊 มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย😊 ห้องน้ำสะอาด	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น (5)☹️ เพิ่มพัดลม (2)☹️ ร้านค้าอยู่ไกล (2)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกสูติ-นรีเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 ประทับใจการบริการดีมาก (8)</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹ พยาบาลเพิ่มรอยยิ้ม</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>-</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ จัดระเบียบความปลอดภัย (2)</p> <p>☹ มีน้ำดื่มสะอาด (2)</p> <p>☹ สงสารคนท้องต้องขึ้นบันได</p> <p>☹ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ</p> <p>☹ เพิ่มไฟที่บันได</p> <p>☹ เพิ่มเก้าอี้</p> <p>☹ ความเป็นระเบียบ</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกทันตกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกทันตกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ประทับใจการบริการดีทุกอย่าง (5)😊 แพทย์ใจดีทุกคน😊 บริการดี😊 พุดจาสุภาพ😊 อธิบายดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ ต้องการให้ทันตแพทย์อธิบายถึงกระบวนการ ทำก่อนลงมือปฏิบัติจริง☹ เจ้าหน้าที่บางท่านเล่นโทรศัพท์
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ดูแลเอาใจใส่ดีมาก (3)😊 มีแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง😊 รวดเร็ว ทันใจ😊 ทำงานดี😊 มีความกระตือรือร้น	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹ การบริการล่าช้า (7)☹ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (2)☹ ด้านการรักษา
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 เครื่องมือทันสมัย😊 ความเป็นระเบียบ😊 สะดวกต่อการเดินทาง😊 ห้องน้ำสะอาด	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ ห้องน้ำเหม็น (3)☹ ขยายขนาดห้องน้ำ☹ เครื่องมือทางการแพทย์☹ ร้านค้าอยู่ไกล☹ การอำนวยความสะดวก☹ เพิ่มที่นั่ง☹ ขยายพื้นที่บริการให้มีขนาดใหญ่กว่านี้

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร 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">😊 พยาบาลบริการดี😊 บริการยอดเยี่ยม😊 มีความพร้อมในการให้บริการ	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ พัฒนาสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้นไปอีก☹ อยากให้พยาบาลพูดจาดีๆ กับคนแก่ๆ ควรพูดจาดีๆ
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาตรฐาน สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี😊 การให้บริการรวดเร็ว	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹ การบริการล่าช้า (4)☹ เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง (2)☹ ให้แพทย์มาเร็วกว่านี้☹ ความเอาใจใส่ของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วย☹ ความเอาใจใส่ของแพทย์ที่มีต่อผู้ป่วย☹ เสียเวลา☹ ควรพัฒนาให้มีความรวดเร็วในการติดต่อ☹ บริการให้ทั่วถึง
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ความเป็นระเบียบ	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ ทำงานให้เป็นระบบ (2)☹ สร้างโรงจอดรถให้กว้างกว่านี้ (2)☹ ใช้เครื่องมือแพทย์ เหมือนโรงพยาบาลหาดใหญ่

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกกระดูกและข้อ จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกระดูกและข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 บริการดีอยู่แล้ว</p> <p>😊 ขึ้นชมเจ้าหน้าที่ที่พูดคุยให้คลายกังวล</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹ การบริการ (2)</p> <p>☹ การแสดงสีหน้าของพยาบาล</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>-</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทาง (4)</p> <p>☹ การบริการล่าช้า</p> <p>☹ แพทย์บางท่านควรปรับปรุงคุณธรรมและความสามารถ</p> <p>☹ ความพร้อมของแพทย์ในสาขาต่าง ๆ</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>-</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ มีสถานที่จอดรถสำหรับญาติผู้ป่วยภายในโรงพยาบาล (2)</p> <p>☹ เพิ่มพัดลม (2)</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกกายภาพบำบัด จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกายภาพบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹️ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่
2.ด้านความเอาใจใส่ -	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹️ การบริการล่าช้า (4) ☹️ มีแพทย์เฉพาะทาง
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹️ เพิ่มพัดลม (4) ☹️ เพิ่มที่นั่ง ☹️ มีสถานที่กว้างกว่านี้ ☹️ มีเครื่องมือทางการแพทย์

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกฉีดยา-ทำแผล จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกฉีดยา-ทำแผล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>-</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹ พยาบาลบริการดีกว่านี้ (3)☹ ยิ้มแย้มแจ่มใส☹ พูดเพราะ ๆ
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☺ รวดเร็วทันใจ</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ บริการล่าช้า (4)</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☺ ขั้นตอนการรับบริการสะดวกสบาย (2)☺ สะอาด (2)☺ มีพัดลมคลายร้อน☺ มีเครื่องมือทางการแพทย์	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹ เพิ่มจำนวนพัดลม (6)☹ เพิ่มจำนวนเก้าอี้ (2)☹ ติดเครื่องปรับอากาศ☹ เพิ่มจำนวนเครื่องมือแพทย์☹ บริการอาหาร น้ำดื่ม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบประสาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ -	1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ☹ สนใจผู้ป่วยให้มากกว่านี้ (3) ☹ ความเรียบร้อยของผู้ป่วย
2.ด้านความเอาใจใส่ -	2.ด้านความเอาใจใส่ ☹ การบริการล่าช้า (2)
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม -	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ☹ มีบริการเครื่องดื่มทุกคลินิก (2) ☹ บริการน้ำดื่มฟรี

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลมีมารยาท😊 พยาบาลใจดี😊 การดูแลรักษาอย่างดี😊 แพทย์ให้บริการดี	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ บริการไม่ค่อยดี☹️ พยาบาลพูดจาไม่เพราะ (บางคน)☹️ เวลาเรียกผู้ป่วย ไม่ค่อยได้ยิน
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 บริการรวดเร็ว😊 ตรงต่อเวลา	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ ขยายเวลาวันเปิดให้บริการ☹️ บริการล่าช้า☹️ เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง อยากให้มีแพทย์ดูแลผู้ป่วยให้มากกว่านี้
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 สถานที่สะอาด สะดวก	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ เพิ่มจำนวนเก้าอี้ (3)☹️ เพิ่มพัดลม (3)☹️ ห้องน้ำสกปรก☹️ อากาศร้อนอบอ้าว

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลสุโขะ-ลก

“บริการด้วยใจ ภายใต้อสิ่งแวดล้อม และสถานพยาบาลที่ดี”

“ความพึงพอใจของท่าน คือ การบริการของเรา เพราะทุกท่าน คือ คนสำคัญที่สุดสำหรับเรา”

จัดทำและเรียบเรียง

สมาเรีย อูมาและชูเพียร เจ๊ะดอเลาะ

ออกแบบรูปเล่ม

ชูเพียร เจ๊ะดอเลาะ

ลูกค้าสัมพันธ์โรงพยาบาลสุโขะ-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