



# CUSTOMER SERVICE CENTER REPORT

## ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2560

### รายงานความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการเก็บแบบประเมินความ พึงพอใจผู้ป่วยนอก (INPATIENT DEPARTMENT)

ข้อมูลการเก็บระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2560



ข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก  
ครั้งที่ 2/2560 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 ไต 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 ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกครั้งนี้เป็นการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

รายงานผลความคิดเห็นจากเก็บแบบประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอกในครั้งนี้ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับผิดชอบและบุคลากรของคลินิกต่างๆรวมถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

ลูกค้าสัมพันธ์  
กันยายน 2560

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อหอผู้ป่วยต่างๆ	
คลินิกโรคทั่วไป	1
คลินิกศัลยกรรม	2
คลินิก (เบาหวาน พกัฒสเข้า หัวใจ โรคเรื้อรัง วัฒนโรค หอบ ไต ไทयरอยด์ และ อายุรกรรม)	3
คลินิกสุขภาพเด็กดี (Well Baby)	4
คลินิกตา	5
คลินิกหู คอ จมูก	6
คลินิกจิตเวช-ฟ้าใส	7
คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม	8
คลินิกทันตกรรม	9
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	10
คลินิกกระดูกและข้อ	11
คลินิกกายภาพบำบัด	12
คลินิกฉีดยา-ทำแผล	13
คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท	14
คลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ	15

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกโรคทั่วไป จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกโรคทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<b>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 บริการดี (10)</li><li>😊 ได้รับการรักษาอย่างดี (2)</li><li>😊 พยาบาลใจดี (2)</li><li>😊 ให้บริการตามคิว (2)</li><li>😊 เวลาเรียกชื่อผู้ป่วยเสียงดัง ฟังชัด</li><li>😊 พยาบาลแต่งกายสุภาพเรียบร้อย</li><li>😊 พยาบาลพูดเพราะ</li></ul>	<b>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😞 พยาบาลพูดจาไม่สุภาพ</li><li>😞 พยาบาลใช้อารมณ์ในการรักษา</li><li>😞 บุคลากรหน้าบึ้ง</li><li>😞 พยาบาลเดินเร็วไปเกือบชนผู้ป่วย</li><li>😞 แม่บ้านพูดหยาบ</li></ul>
<b>2.ด้านความเอาใจใส่</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 ความรวดเร็ว (7)</li><li>😊 ข้อมูลที่ได้ชัดเจน</li><li>😊 บุคลากรที่มีความกระตือรือร้น</li><li>😊 พยาบาลมีความร่วมมือ</li></ul>	<b>2.ด้านความเอาใจใส่</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😞 พยาบาลไม่ค่อยใส่ใจผู้ป่วย (3)</li><li>😞 บริการช้า</li><li>😞 ไม่มีบริการด้านความบันเทิงให้กับญาติผู้ป่วย</li></ul>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 มีเก้าอี้เพียงพอ (2)</li><li>😊 สถานที่สะดวกสบาย (2)</li><li>😊 ทำงานอย่างเป็นระบบ</li><li>😊 อยู่ใกล้บ้าน</li><li>😊 มีเครื่องมือทันสมัย</li><li>😊 สถานที่สะอาด</li><li>😊 สถานที่กว้างขวาง</li></ul>	<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😞 เครื่องมือแพทย์มีน้อย</li><li>😞 พื้นที่ในการให้บริการแคบเกินไป</li><li>😞 ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรม จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 พยาบาลบริการดี (5)</p> <p>😊 แพทย์ และพยาบาลยิ้มแย้ม แจ่มใส</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>-</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 แพทย์ และพยาบาลเข้าใจผู้ป่วย</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹️ การบริการล่าช้า (4)</p> <p>☹️ การรักษาที่ดีกว่านี้</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 การทำงานเป็นระบบ</p> <p>😊 เดินทางสะดวก</p> <p>😊 ใกล้บ้าน</p> <p>😊 ยาดี มีคุณภาพ</p> <p>😊 สถานที่สะดวก</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹️ ลดขั้นตอนให้เร็วขึ้น</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

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

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

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 บริการดี (2)</li><li>😊 พยาบาลนิสัยดี</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ ต้องการให้พยาบาลพูดจาเพราะๆ (4)</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 บริการรวดเร็ว</li><li>😊 การวินิจฉัยโรคของแพทย์</li><li>😊 ความพร้อมด้านบุคลากร</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ รอนาน (2)</li><li>☹ เพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สถานที่สวยงาม</li><li>😊 บริการเป็นระบบ</li><li>😊 สะดวกสบาย</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ มีบริการฟรี Wifi (5)</li><li>☹ มีร้านขายของ</li><li>☹ จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติ</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกโรคเด็ก (Well Baby) จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกโรคเด็ก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 บริการดี (12)</li><li>😊 แพทย์มีความเป็นกันเอง (2)</li><li>😊 ไม่มีการแซงคิว</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ การทำงานของพยาบาลไม่ค่อยเป็นมืออาชีพ</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 ความรวดเร็ว</li><li>😊 ความใส่ใจผู้ป่วย</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ แพทย์มาไม่ตรงเวลา</li><li>☹️ รอรับยานาน</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สถานที่กว้างขวาง</li><li>😊 สะอาด สะอาด</li><li>😊 ประทับใจห้องน้ำ</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ เพิ่มจำนวนที่นั่ง</li><li>☹️ อากาศร้อน</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกตา จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกตา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลใจดีทุกคน</li><li>😊 การบริการที่ดี</li><li>😊 พยาบาลพูดจาดี</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ การให้บริการของแพทย์</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 ได้รับการรักษาจากแพทย์เฉพาะทาง</li><li>😊 มีแพทย์เฉพาะทาง</li><li>😊 มีการรักษาที่ดี</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ เพิ่มจำนวนพยาบาลที่ให้บริการ</li><li>☹ ต้องการให้เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทาง</li><li>☹ การบริการที่เร็วขึ้น</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สถานที่ใกล้บ้าน</li><li>😊 เดินทางสะดวก</li><li>😊 มีสถานที่นั่งรออย่างเหมาะสม</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ เพิ่มจำนวนเก้าอี้</li><li>☹ มีที่จอดรถสำหรับญาติผู้ป่วย</li></ul>



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2560

(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> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 การบริการที่ดี</li><li>😊 มีความเป็นกันเอง</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ การบริการไม่ค่อยดี</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ</li><li>😊 มีแพทย์เฉพาะทาง</li><li>😊 ให้คำแนะนำที่ดี</li><li>😊 รวดเร็ว</li><li>😊 รักษาตามอาการ</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทาง (4)</li><li>☹ บริการแต่ละขั้นตอนล่าช้า (3)</li><li>☹ ความพร้อมของบุคลากรทางการแพทย์</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สะอาด (7)</li><li>😊 มีเครื่องมือที่ทันสมัย (3)</li><li>😊 สะดวก สบาย</li><li>😊 ร่มรื่น</li><li>😊 มีความเรียบร้อย</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ ที่นั่งมีไม่พอสำหรับผู้ป่วย (2)</li><li>☹ สถานที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติ</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างกรกฎาคม – กันยายน 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> <p>😊 ทำงานดี</p> <p>😊 ให้การรักษาที่ดีมาก</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>-</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 มีแพทย์เฉพาะทาง</p> <p>😊 บริการรวดเร็ว</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>-</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 ไม่ต้องไปรักษาไกล</p> <p>😊 เดินทางสะดวก</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ ต้องการให้มีการจัดสถานที่ที่ดีกว่านี้ (2)</p> <p>☹ ต้องการให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยกว่านี้</p> <p>☹ มีพื้นที่การให้บริการที่กว้างกว่านี้</p> <p>☹ ที่นั่งไม่เพียงพอ</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 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> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 การบริการที่ดี (5)</li><li>😊 พยาบาลมีมารยาท (2)</li><li>😊 พยาบาลพูดจาเพราะ (2)</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ แม่บ้านแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสม</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 รวดเร็ว</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ บริการล่าช้า (4)</li><li>☹ ความใส่ใจของพยาบาล (3)</li><li>☹ ด้านการให้บริการ (2)</li><li>☹ เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทาง</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สะอาด (3)</li><li>😊 ทำงานเป็นระบบ</li><li>😊 ค่ารักษาไม่แพง</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ เพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับผู้ป่วย</li><li>☹ เพิ่มจำนวนพัดลม</li><li>☹ ต้องการให้มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย</li><li>☹ ความสะอาด</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 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"><li>😊 ได้รับการบริการที่ดี (2)</li><li>😊 มีการบริการที่อ่อนโยน</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ การบริการที่ดีขึ้น (2)</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>-</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ ล่าช้า (9)</li><li>☹ ความใส่ใจต่อผู้ป่วย หรือผู้มารับบริการ (5)</li><li>☹ ต้องการให้แพทย์ให้คำแนะนำผู้ป่วยที่มา รักษาให้มากกว่านี้</li><li>☹ มีการแซงคิว</li><li>☹ เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สะดวก ไม่เหมือนที่อื่น (3)</li><li>😊 มีประสิทธิภาพ</li><li>😊 เป็นระเบียบ มีเครื่องมือพร้อม</li><li>😊 คนไม่เยอะ</li><li>😊 ไม่แออัด</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ เพิ่มขนาดของห้อง</li><li>☹ บริการน้ำดื่ม</li><li>☹ ความสะดวกในการให้บริการ</li><li>☹ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ</li><li>☹ เพิ่มจำนวนพัดลม</li><li>☹ เพิ่มจำนวนที่นั่ง</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<b>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 การบริการที่ดี (3)</li><li>😊 ความเชี่ยวชาญของแพทย์ (2)</li><li>😊 แพทย์ดี</li><li>😊 พยาบาลดี</li><li>😊 พนักงานมีใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส</li></ul>	<b>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>
<b>2.ด้านความเอาใจใส่</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 ความรวดเร็ว (3)</li><li>😊 มีแพทย์ดีและเชี่ยวชาญ (2)</li><li>😊 มีความรับผิดชอบ</li><li>😊 มีความพร้อมด้านบุคลากร</li></ul>	<b>2.ด้านความเอาใจใส่</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ รอนาน (10)</li><li>☹ ความใส่ใจของแพทย์ พยาบาล</li></ul>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 ความเรียบร้อย</li><li>😊 มีความทันสมัย</li><li>😊 จุดบริการชัดเจน</li><li>😊 สถานที่กว้างขวาง</li><li>😊 ความสะอาด</li></ul>	<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ เพิ่มจำนวนเก้าอี้ (4)</li><li>☹ ความสะดวกต่อการรับบริการ (2)</li><li>☹ ที่จอดรถหน้าโรงพยาบาล</li><li>☹ ความสะอาด</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร 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"><li>😊 การบริการที่เป็นกันเอง (2)</li><li>😊 บริการดี</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>-</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 แนะนำดี</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ พยาบาลพูดเสียงเบา</li><li>☹️ ปรับเครื่องขยายเสียงให้ดังขึ้น เวลาพยาบาลเรียกชื่อไม่ค่อยได้ยิน</li><li>☹️ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน</li><li>☹️ รอนาน</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นระบบชัดเจน</li><li>😊 สะอาด</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹️ เพิ่มจำนวนเก้าอี้ มีที่นั่งไม่เพียงพอ</li><li>☹️ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก</li><li>☹️ เพิ่มจำนวนพัดลม</li><li>☹️ ห้องน้ำชายมีกลิ่นเหม็น</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกกายภาพบำบัด จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกกายภาพบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 บริการดีมาก (11)</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹ ต้องการให้พยาบาลพูดจาสุภาพ</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 เอาใจใส่ผู้ป่วยได้ดีมาก (10)</p> <p>😊 แพทย์ใจดี (2)</p> <p>😊 ไม่มีอะไรจะให้พัฒนา มีความพอใจอย่างมาก กับโรงพยาบาลแห่งนี้</p> <p>😊 ดูแลทั่วถึง</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ ดูแลผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น (2)</p> <p>☹ อยากให้มีการดูแลอย่างใกล้ชิด</p> <p>☹ เพิ่มความรวดเร็ว</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ เพิ่มจำนวนถังขยะ</p>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 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> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 พยาบาลน่ารักทุกคน</li><li>😊 พยาบาลพูดจาไพเราะ</li><li>😊 เป็นกันเอง</li></ul>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ พยาบาลไม่ค่อยยิ้มให้</li></ul>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 มีแพทย์เฉพาะทาง</li><li>😊 รวดเร็ว</li><li>😊 เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยได้ดีมาก</li></ul>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ การบริการล่าช้า</li><li>☹ เพิ่มความดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากกว่านี้</li></ul>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 เครื่องมือทันสมัย (2)</li><li>😊 สถานที่สะดวกสบาย</li><li>😊 บริการเป็นระบบ</li><li>😊 สะอาด</li></ul>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติ (3)</li><li>☹ ลิฟต์เสียบ่อย</li></ul>



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบประสาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<b>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 บริการดี (2)</li><li>😊 เป็นกันเอง</li><li>😊 กริยาดี</li><li>😊 พยาบาลใจดี</li><li>😊 แต่งกายเรียบร้อย</li><li>😊 ยิ้มแย้ม</li><li>😊 พูดจาสุภาพ</li></ul>	<b>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>
<b>2.ด้านความเอาใจใส่</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 ยามีคุณภาพ</li></ul>	<b>2.ด้านความเอาใจใส่</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ รอนาน</li></ul>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>😊 สะดวก</li><li>😊 โรงพยาบาลสะอาด</li><li>😊 ทำงานเป็นระบบ</li></ul>	<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>☹ ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติ</li></ul>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2560

(OUTPATIENT DEPARTMENT)

กลุ่มประชากร จำนวน 450 ราย จาก 15 คลินิก

คลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ จำนวน 30 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามคลินิกศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ความประทับใจต่อการรับบริการ	ข้อควรปรับปรุง
<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>😊 พยาบาลมีความเป็นกันเอง (2)</p> <p>😊 แพทย์มีความเป็นกันเอง</p> <p>😊 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี</p>	<p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>-</p>
<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>😊 ดูแลอย่างทั่วถึง</p>	<p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ รอรับยาช้ามาก</p>
<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>😊 มีเครื่องมือแพทย์ที่มีคุณภาพ</p> <p>😊 สะอาด</p> <p>😊 มีระบบ</p>	<p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ จำนวนที่นั่งรับยามิไม่เพียงพอ</p> <p>☹ ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติ</p> <p>☹ อากาศร้อน</p>

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก

“บริการด้วยใจ ภายใต้อ้อมแอ้ม และสถานพยาบาลที่ดี”

“ความพึงพอใจของท่าน คือ การบริการของเรา เพราะทุกท่าน คือ คนสำคัญที่สุดสำหรับเรา”

จัดทำและเรียบเรียง

สมาเรีย อูมาและชูเพียร เจ๊ะดอเลาะ

ออกแบบรูปเล่ม

ชูเพียร 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