

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๑๑.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๘.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙
 - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๔...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖
แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๗...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๑๐.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙
- เบิกได้.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗
- บัตรผู้สูงอายุ.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙
- บัตรประกันสังคม.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗
- อื่น ๆ๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๑ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๔...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๓๖
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๔...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๓๖
<input type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆ๓...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๒๗

ระบุ..... เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน ๑ เรื่อง

เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน ๒ เรื่อง

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) คลินิก
ประกันสังคม ชั้น ๒ อาคารพิษเนศวรสุรัสงาศ (ปกส.)

๒. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) คลินิก
ประกันสังคม ชั้น ๒ อาคารพิษเนศวรสุรัสงาศ (ปกส.)

๓. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) ห้อง
ตรวจอายุรกรรม เนื่องจากแพทย์แสดงพฤติกรรมบริการ การพูดจา สีหน้า กิริยา กับผู้ป่วยและ
ญาติ ไม่เหมาะสมกับการเป็นแพทย์ ส่งผลให้ผู้ป่วยมีความกลัวและวิตกกังวล มาปฏิบัติงานล่าช้า
เวลา ๑๐.๐๐ น. พอมาถึงห้องตรวจ บ่นกับผู้ป่วยที่นั่งรอตรวจว่ามาทำไมกันมากมาย เหนื่อย
แสดงกิริยาที่ทำให้ผู้ป่วยสูงอายุ เกิดความกลัว ต่อหน้าญาติ ขาดจรรยาบรรณในวิชาชีพ พา
มารดามาตรวจ เจอเหตุการณ์เช่นนี้หลายครั้งแล้ว (บัตรผู้สูงอายุ)

๔. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องทำบัตร พูดจาไม่สุภาพ ใช้อารมณ์ในการทำงาน
กับผู้มีมาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่การเงินให้คำแนะนำดีมาก (UC)

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา เนื่องจากล่าช้า ตรวจสอบเสร็จเวลา ๑๔.๐๐ น. ได้รับยา เวลาประมาณ ๑๖.๐๐ น. ยิ่งปรับปรุงยิ่งล่าช้ามาก (UC)

๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของแพทย์ เนื่องจากรอพบแพทย์นานมาก และเวลาเข้ารับบริการตรวจ ใช้เวลาในการตรวจน้อยมาก (-)

๓. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของพยาบาลห้องตรวจอายุรกรรม และเจ้าหน้าที่แผนกเอ็กซเรย์ เนื่องจากสลับแพ้ผู้ป่วย เป็นเอกสารหนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลราชบุรี เรื่องเกี่ยวกับข้อมูลการเอ็กซเรย์ ขาดความรับผิดชอบ (เบิกได้)

๔. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของแพทย์คลินิกประกันสังคม เนื่องจากผู้ป่วยไม่สบายมาก ญาติต้องการให้อนโรงพยาบาล แต่แพทย์แจ้งว่าไม่มีอำนาจในการสั่งให้อนโรงพยาบาล ส่งตัวผู้ป่วยมาตรวจที่ห้องตรวจอายุรกรรมอีกรอบ ทำให้ไม่พอใจมาก (ปกส.)

อื่นๆ

ระบุ เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน

๑. * พอใจการให้บริการของนายแพทย์ชายชัย ปวงนิยม คลินิกจิตเวชและยาเสพติด ชั้น ๒ เกี่ยวกับการซักถามประวัติ เพื่อประเมินอาการเบื้องต้น มีการแสดงออกทางสายตา ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยได้ระบายความในใจ และมีการปรับขนาดการใช้ยาสำหรับผู้ป่วยดีมาก (UC)

ระบุ เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน

๑. โรงพยาบาลเปลี่ยนระบบการให้บริการใหม่ ทำให้การรอรับยานานกว่าเมื่อก่อน แต่การให้บริการอื่น ๆ ดี ต้องการให้ทางโรงพยาบาลแก้ไขปัญหาเรื่องระบบการจ่ายยา (เบิกได้)

๒. * ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ น. เป็นเวลาเลิกงาน แต่ช่องชำระเงิน ชั้น ๑ อาคารพินเนศวรสุรสังกาศ เปิดให้บริการแค่ ๑ ช่อง สร้างความกดดัน ความเครียดให้ญาติ ผู้ป่วย และทำให้เจ้าหน้าที่มีความเครียด ทำงานไม่มีความสุข เสียสุขภาพจิตทั้ง ๒ ฝ่าย ขอให้ทางโรงพยาบาลพิจารณาแก้ไข อยากให้ทั้งเจ้าหน้าที่การเงิน และญาติไม่เกิดความเครียด (เงินสด)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ต้องการให้ทางโรงพยาบาลตั้งเดือนพฤติกรรมบริการของแพทย์ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน
ปชส.) ให้คำนึงว่าหากผู้ป่วยเป็นพ่อแม่ของตนเอง จะรู้สึกอย่างไร หากยังเจอพฤติกรรม
ไม่เหมาะสมเช่นนี้อีก จะร้องเรียนไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
๒. เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดอย่างมีมารยาทและควรช่วยหาแนวทางแก้ไขให้ผู้ป่วย

หมายเหตุ

- * หมายถึงแบบแสดงความคิดเห็นที่มีชื่อ ,ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- (....) หมายถึง สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

รวบรวม สรุป วิเคราะห์ โดย งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๙.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๙.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๕...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๔...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๙.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๗.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- อื่น ๆ๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๑ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๖๖.๖๗
<input type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์หญิง ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) คลินิก ประกันสังคม เข้ารับการตรวจกับแพทย์ แต่แพทย์แค่สอบถามอาการ ใช้คำพูดไม่สุภาพ บอกกับผู้ป่วยว่าไม่สามารถทำอะไรได้ ในเมื่อกล้าย่อมผมก็ต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นด้วย (ปกส.)

๒. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คำพูดจาไม่มีหางเสียง ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส (เบิกได้)

๓. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องทำบัตร พูดจาไม่มีมารยาท ใช้คำพูดไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม (-)

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา เพื่อรอรับยาให้บิดา อายุ ๘๑ ปี ซึ่งมาโรงพยาบาลตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐น. หลังจากตรวจเสร็จ มายื่นเอกสารเข้าคิวรับยา ที่ห้องจ่ายยา ตั้งแต่เวลา ๑๑.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. ซึ่งระบบมีความล่าช้า วกวน เมื่อถึงคิวรับยา ต้องนำเอกสารไปต่อคิวที่ห้องการเงินแล้วกลับมาต่อคิวผู้ป่วยรายอื่นที่เจอระบบแบบเดียวกัน เพื่อรับยาอีกครั้ง อีกทั้งบริเวณหน้าห้องจ่ายยา มีเก้าอี้ให้ผู้ป่วยนั่งรอไม่เพียงพอ (เบิกได้)

๒. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยาและห้องการเงิน การบริหารจัดการล่าช้า สับสน (เบิกได้)

๓. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา เจ้าหน้าที่ให้คินยา เพราะคิดว่าซ้ำซ้อน เนื่องจากข้าพเจ้ามาพบแพทย์ ๒ แผนก และได้ชำระเงินไปเรียบร้อยแล้ว (เบิกได้)

๔. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา ล่าช้ามาก รอนาน ๑ ชั่วโมง (เบิกได้)
๕. * ระบบคิวผู้ป่วย ระบบรับยา และการตรวจสอบสิทธิของผู้ป่วย ล่าช้า และสับสน (เบิกได้)
๖. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา ล่าช้ามาก รอนาน ๑ ชั่วโมง ยังไม่ได้ยา ระบบเดิมดีกว่า (เบิกได้)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. แพทย์ควรให้บริการตรวจผู้ป่วย ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และควรทำการตรวจผู้ป่วย ไม่ใช่แค่มองหน้าและจ่ายยา
๒. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น
๓. ควรให้มีช่องบริการจ่ายเงินและรับยาที่เดียวกัน ควรเป็นคิวที่แจ้งให้ทราบว่าเป็นสิทธิเบิกได้ บัตรทอง หรือเป็นผู้ป่วยใน เพราะการใช้รหัสผู้รับบริการไม่ทราบ
๔. ควรจัดระบบการจ่ายยาใหม่
๕. แผนกหลังพบแพทย์ล่าช้า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่ม

หมายเหตุ

- * หมายถึงแบบแสดงความคิดเห็นที่มีชื่อ , ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
(....) หมายถึง สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

รวบรวม สรุป วิเคราะห์ โดย งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๒.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- อื่น ๆเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

/

<input type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๑...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๑...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องฝากครรภ์ แสดงพฤติกรรมบริการและการพูดจาไม่สุภาพกับผู้ป่วย ทุกครั้งที่มีมารับบริการฝากครรภ์ตามนัด วันนี้มาด้วยอาการลูกดิ้นน้อย พยาบาลซักประวัติและพูดด้วยน้ำเสียงดูว่า ทำงานที่อื่นกลับมาฝากครรภ์ที่นี่ทำไม ผู้ป่วยมีสิทธิการรักษาบัตรประกันสังคมที่โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี จึงมารับบริการตามสิทธิ และผู้ป่วยก็มีสิทธิที่จะเลือกเข้ารับบริการโรงพยาบาลไหนก็ได้ (ปกส.)

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา ไม่แจ้งรายละเอียดขั้นตอนในการรับยา เมื่อถึงคิวรับยาแสดงกิริยาไม่พอใจใส่ผู้รับบริการ (เบิกได้)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรแจ้งรายละเอียดขั้นตอนในการรับยาให้ผู้รับบริการเข้าใจ
๒. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการและการพูดจาของพยาบาลคลินิกฝากครรภ์

หมายเหตุ

- * หมายถึงแบบแสดงความคิดเห็นที่มีชื่อ ,ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
(....) หมายถึง สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

รวบรวม สรุป วิเคราะห์ โดย งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๑๓.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๘.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘
 - ทัวไป จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๘.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๑๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙
- เบิกได้.....๖.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘
- อื่น ๆ๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๒ เรื่อง, บัตรผู้พิการ ๑ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๒.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๖.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	การวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ๕.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

ระบุ..... เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน ๓ เรื่อง

เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน ๒ เรื่อง

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เนื่องจากวันอาทิตย์ที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๓ ผู้ป่วยมีอาการปวดศีรษะ ไม่สบาย มารับบริการตรวจรักษาที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แพทย์พูดจาไม่สุภาพ แจ้งว่า ที่นี่ห้องฉุกเฉิน รับเฉพาะผู้ป่วยฉุกเฉินเท่านั้น (ปกส.)

๒. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาล ห้องตรวจคัดกรองกระดูกทุกคน พูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ (ปกส.)

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. * ไม่พึงพอใจระบบให้บริการของห้องจ่ายยาชั้น ๑ ระบบใหม่ มีความสับสน เวลาผ่านไป ๑ ชั่วโมง จ่ายยาให้ผู้รับบริการได้ไม่ถึง ๑๐ คิว รอรับยานาน ๔-๕ ชั่วโมง (เบิกได้)

๒. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องเจาะเลือด ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก เนื่องจากผู้ป่วยยื่นบัตรเพื่อทำการเจาะเลือดตามคำสั่งแพทย์ ได้รับคิวเจาะเลือดคิวที่ ๖๑ เวลา ๐๖.๓๐ น. รอคิวจนกระทั่งเวลา ๐๗.๓๐ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าต้องไปตรวจสอบสิทธิที่ศูนย์ประกันก่อนถึงจะเจาะเลือดได้ จึงนำเอกสารไปติดต่อกับศูนย์ประกันฯ แต่ยังไม่มีการนำเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน จึงกลับมาขอให้เจาะ

เลือดให้ก่อน และจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองหากใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงไม่ แต่ได้รับการปฏิเสธ ทำให้ผู้ป่วยอดทนต่อความหิวและความเจ็บป่วยไม่ได้ จึงกลับบ้าน (เบิกได้)

๓. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ห้องการเงิน ค่าเช่ามาก (เบิกได้)

๔. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ควรรวดเร็วกว่านี้ (เบิกได้)

๕. ไม่พึงพอใจระบบบริการจัดคิวผู้ป่วยนัด ซึ่งมีเจ้าหน้าที่มารับบัตรนัดเวลา ๐๗.๐๐ น. ทำให้ผู้ป่วยต้องแย่งกันเข้าคิวเพื่อยื่นบัตรนัด ควรมีเครื่องกดบัตรคิวที่หน้าห้องตรวจ (เงินสด)

๖. เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้ามาก มีพยาบาลจุดคัดกรองเพียง ๑ คน และทำกิจกรรมหลายอย่าง เช่น เติมน้ำยาล้างมือ ควรจะเรียกคิวผู้ป่วยเข้าคัดกรอง เนื่องจากมากดบัตรคิวตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐ น. จนกระทั่งเวลา ๐๘.๐๐ น. ยังไม่ได้เข้ารับการคัดกรองเลย ค่าเช่ามาก (-)

อื่นๆ

ระบุ เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน

๑. * ห้องตรวจอายุรกรรม แผนกหลังพบแพทย์ ควรเพิ่มพยาบาลในการบริการจัดการเอกสาร ๒ คน, ระบบการจ่ายยา และการตรวจสอบสิทธิ์ ค่าเช่ามาก, แก้อับริเวณหน้าห้องจ่ายยา และห้องการเงิน เว้นระยะแคบเกินไป เข้าไปนั่งไม่ได้ (เบิกได้)
๒. ควรเขียนขั้นตอนการปฏิบัติในการเข้ารับการรักษา ตั้งแต่ยื่นบัตรตรวจโรค จนถึงการรักษา ไม่ได้มาโรงพยาบาล ๒-๓ เดือน ระบบเปลี่ยนทำให้สับสน (เบิกได้)
๓. ควรมีพระฉายาลักษณ์สมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี (-)

ระบุ เป็นแบบแสดงความคิดเห็นไม่ใช้การร้องเรียน

ทั่วไป

๑. * พอใจการให้บริการของนายแพทย์วิรุฬห์ จันทร์นาค แผนกศัลยกรรม ช่วยชีวิตผู้ป่วย เนื่องจากลำไส้ใหญ่อุดตัน โดยการผ่าตัดฉุกเฉินภายในคืนวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๓ เป็นเวลา ๓ ชั่วโมง ผ่าตัดเสร็จเวลา ๐๑.๓๐ น. เป็นแพทย์ที่เสียสละและให้คำแนะนำกับญาติด้วยความเต็มใจ ไบหนักยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ป่วยและญาติคลายกังวล พร้อมทั้งดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัดเป็นอย่างดี มีความชำนาญและมีความรู้ด้านการแพทย์อย่างดีเยี่ยม (ปกส.)
๒. *พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาชื่อ นางสาวรัมภ์รดา โปธิชีพันธ์ อธิบายและให้คำแนะนำดี ระบบห้องจ่ายยาดีขึ้น รวดเร็วขึ้น

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา
๒. ห้องจ่ายยาควรแยกเป็นแผนก ๆ

หมายเหตุ

- * หมายถึงแบบแสดงความคิดเห็นที่มีชื่อ ,ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- (....) หมายถึง สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

รวบรวม สรุป วิเคราะห์ โดย งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๑๑.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๑๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๔...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๗...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๑๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๖
- บัตรผู้สูงอายุ.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙
- บัตรประกันสังคม.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘
- อื่น ๆ๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๑ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๑.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๙.๐๙
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๙.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๘๒
<input checked="" type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....๑.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๙.๐๙
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดจาไม่มีเหตุผล ไม่รับฟังผู้ป่วย ไม่สั่งยาให้ แสดงอารมณ์ไม่สุภาพ และพยาบาลหน้าห้องตรวจ มีการลัดคิว พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เรียกคิวหน้าห้องตรวจอายุรกรรม พุดจาไม่สุภาพ (UC)
-

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ไม่ให้คำแนะนำในการใช้ยา และการจ่ายยาให้ผู้ป่วย ให้บุตรของเจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายยาเป็นผู้ส่งยาให้กับผู้ป่วย ซึ่งเป็นหน้าที่ของเภสัชกร (ปกส.)
-
๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ล่าช้ามาก ได้รับบัตรคิวเวลา ๑๒.๐๐น. ได้รับยาเวลา ๑๔.๓๐น. (เบิกได้)
-
๓. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยาสำหรับผู้ป่วยสิทธิบัตรทอง รอคิว ๘๑ คิว ใช้เวลา ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที (UC)
-
๔. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ล่าช้า รอนาน (ปกส.)
-

๕. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับยานานมาก มารับบริการที่โรงพยาบาลตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐-๑๔.๐๐ น. (UC)
๖. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับยานานมาก แพทย์ตรวจเสร็จเวลา ๑๑.๐๐ น. แต่รอรับยานาน ๓ ชั่วโมง (UC)
๗. ระบบการให้บริการของโรงพยาบาล ลำช้ามาก ควรปรับปรุง (UC)
๘. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ลำช้า รอานานเป็นเวลา ๓ ชั่วโมง (-)
๙. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ลำช้ามาก ตั้งแต่เวลา ๑๑.๓๐-๑๒.๓๐ น. (เบิกได้)

การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา

๑. * ไม่พึงพอใจการรักษาพยาบาลของงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ผู้ป่วยมีอาการความดันโลหิตสูง เวียนศีรษะมาก พยาบาลฉีดยาแล้วให้นอนพัก พอความดันโลหิตลดลงแล้วให้ผู้ป่วยกลับบ้าน จนกระทั่งวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ผู้ป่วยมีอาการเหมือนเดิม จึงพาไปหาหมอที่คลินิก หมอส่งตัวผู้ป่วยให้มาทำ CT Scan ที่โรงพยาบาล พบว่ามีภาวะเส้นเลือดในสมองแตก เพราะเหตุใดแพทย์ถึงไม่สั่งทำ CT Scan ตั้งแต่วันแรก ญาติรู้สึกเสียใจมากกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (บัตรผู้สูงอายุ)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของ การพุดจา และการแสดงอารมณ์ ของแพทย์ พยาบาล ห้องตรวจอายุรกรรม
๒. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของห้องจ่ายยาให้รวดเร็วกว่านี้ รอานานกว่า ๒ ชั่วโมง
๓. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา ขยายช่องรับยาให้มากขึ้น
๔. ควรเพิ่มจำนวนเภสัชกร หรือควรปรับปรุงระบบการจ่ายยาให้ดีกว่านี้
๕. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ หรือเภสัชกร

หมายเหตุ

- * หมายถึงแบบแสดงความคิดเห็นที่มีชื่อ ,ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
(...) หมายถึง สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

รวบรวม สรุป วิเคราะห์ โดย งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๙.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๙.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๓...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๖...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๙.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- บัตรประกันสังคม.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
- อื่น ๆ๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๓ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๗...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๗๘
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๒๒
<input type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด ผู้หญิง ๒ คน จุดรับบริการด้านหน้า เกี่ยวกับการบริการ การพูดจา และแสดงกิริยาไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจให้บริการ (-)

๒. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) เกี่ยวกับการให้บริการแนะนำข้อมูล รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยที่มา รับบริการ แสดงกิริยาท่าทางไม่เหมาะสม ให้ข้อมูลไม่เป็นความจริงกับผู้ป่วย (เบิกได้)

๓. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) เนื่องจากผู้รับบริการมาติดต่อชำระเงินเพื่อซื้ออาหารให้ผู้ป่วยติดเตียง เวลา ๑๑.๕๙ น. เจ้าหน้าที่ไม่รับชำระเงิน ให้ไปชำระเงินที่ห้องการเงิน อาคารพิษเนศวรรสสุรสังกาศ ไม่มีใจเมตตา ต่อผู้มารับบริการ (บัตรผู้สูงอายุ)

๔. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน เนื่องจากผู้รับบริการมารับบริการ แผนกทันตกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตั้งแต่รับบัตรคิวทำฟันจนถึงรับบริการถอนฟัน เจ้าหน้าที่ให้บริการดี แต่เมื่อมาติดต่อชำระเงิน เจ้าหน้าที่ห้องการเงินพูดจาไม่สุภาพ ตะคอกใส่ ผู้มารับบริการ (เบิกได้)

๕. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประกันสุขภาพฯ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน ปชส.) เนื่องจากไปติดต่อกรณีผู้ป่วยมีเลือด ออกมารับบริการที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ (ปกส.)
-
๖. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลทุกคน เนื่องจากเขียนชื่อยาไม่ละเอียด ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลาเดินกลับมาสอบถาม แสดงสีหน้า และน้ำเสียงดู ไม่สุภาพ นักเรียนพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ (-)
-
๗. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องตรวจสุตินรีเวชกรรม ชั้น ๒ พูดจาไม่สุภาพกับผู้ป่วย ไม่รับตรวจผู้ป่วยและไล่ให้ไปนั่งนอกห้อง ไม่ให้เกียรติผู้มารับบริการ (ปกส.)
-

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา เนื่องจากยื่นใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยา แล้วไปรอชำระเงินที่หน้าห้องการเงิน แต่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาไม่ส่งเอกสารไปที่การเงิน พอเรียกรับยาจึงต้องนำเอกสารไปยื่นชำระเงินที่ห้องจ่ายยา (เบิกได้)
-
๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ล่าช้ามาก มารอรับยา ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที ยังไม่ได้รับยา ควรพัฒนาระบบให้ดีขึ้น (-)
-

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่จุดบริการหน้าห้องเจาะเลือด เกี่ยวกับการวางตัวในการให้บริการให้เหมาะสม มารยาท การพูดจา และการแสดงของเจ้าหน้าที่
๒. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีใจเมตตา ใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มารับบริการ
๓. ควรอบรมพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน
๔. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องตรวจสุตินรีเวชกรรม

หมายเหตุ

- * หมายถึงแบบแสดงความคิดเห็นที่มีชื่อ ,ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
(....) หมายถึง สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

รวบรวม สรุป วิเคราะห์ โดย งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๔....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๔.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๑...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๓...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- อื่น ๆ๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษายาบาล ๒ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๓...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๐๐
<input checked="" type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....๑...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๐๐
<input type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษายาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	ทักษะการรักษายาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐

ระบุ.....

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ หน้าห้องตรวจอายุรกรรม แสดงกิริยา สีหน้า ไม่เหมาะสม เมื่อผู้รับบริการเข้าไปสอบถามเกี่ยวกับการเข้าห้องตรวจ (UC)

๒. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ช่อง ๗ พุดจาไม่สุภาพกับผู้มารับบริการ (ปกส.)

๓. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งานประชาสัมพันธ์) เกี่ยวกับการให้บริการบริเวณทางเข้า – ออก ตรงทางลาดตึกพิษเนศวร สूरสังกาศ ซึ่งเป็นทางลาดให้บริการเฉพาะเปลนั่ง เพลนอน เนื่องจากผู้รับบริการมาติดต่อเรื่องเอกสารเกี่ยวกับยาที่ห้องจ่ายยา ชั้น ๒ จึงขอเดินผ่านขึ้นทางลาด เพราะขามีอาการปวดบวม แต่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ไม่อนุญาตและแสดงกิริยา พุดจาไม่สุภาพ ทำให้ไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เพราะถูกกล่าวหาว่าผู้รับบริการพุดจาไม่สุภาพกับเจ้าหน้าที่ก่อน (-)

สถานที่และสิ่งแวดล้อม

๑. บิดามานอนพักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยพิเศษพิษเนศวร สूरสังกาศเป็นเวลานาน พบว่า เตียงผู้ป่วยไม่สามารถล็อคได้ แจ้งเจ้าหน้าที่แล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไข สัญญาณกริ่งเรียกพยาบาลไม่สามารถใช้งานได้ ไม่ได้ยินเสียงปลายทาง ห้องน้ำมีคราบเหลืองสกปรก รอยยาแนวมีคราบดำ ไม่สะอาด

พยาบาลที่มาอยู่เวร แสดงกิริยา พูดจาไม่สุภาพ แม่บ้านขอยืมเงินจากผู้ป่วย/ญาติ พนักงานช่วยเหลือคนไข้ ไม่เต็มใจให้บริการ แต่ถ้าจ้างหรือให้เงินถึงจะมีความกระตือรือร้น (-)

อื่นๆ -

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ให้ดีกว่านี้
๒. ควรอบรมพฤติกรรมบริการ และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา
๓. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควรแสดงพฤติกรรมบริการและการพูดจาให้สุภาพ ควรรับฟังเหตุผล ความจำเป็นของผู้รับบริการก่อน
๔. ควรปรับปรุงการให้บริการและสถานที่ของหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรรสูรสังกาศ ให้ดีกว่านี้ เพราะเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ผู้รับบริการยังต้องกลับมาใช้บริการอยู่เสมอ จึงอยากเห็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

หมายเหตุ ๑

➢ พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ชั้น ๓ ระบุไว้ในหัวข้อ สถานที่และสิ่งแวดล้อม ข้อที่ ๑ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓

หมายเหตุ ๒

- * หมายถึงแบบแสดงความคิดเห็นที่มีชื่อ ,ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
(....) หมายถึง สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

รวบรวม สรุป วิเคราะห์ โดย งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน...๒.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- อื่น ๆเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

ระบุ...

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

- | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๒...เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐๐.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | ทักษะการรักษาพยาบาล.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆเรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |

ระบุ.....

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. ไม่พึงพอใจการให้บริการของจุดคัดกรองโรค เนื่องจากมายื่นบัตรเวลา ๐๙.๓๐ น. ได้คิวที่ ๒๒๙ เวลา ๑๐.๕๘ น. แจ้งพยาบาลจุดคัดกรองว่ามาขอใบส่งตัวและมีใบคำสั่งเจาะเลือด ของห้องตรวจคัดกรอง พยาบาลแจ้งว่าห้องตรวจคัดกรอง ปิดรับบัตรตรวจรอบเช้า ต้องรอมายื่นบัตรใหม่รอบบ่าย ซึ่งนั่งรอคิวนานมากแต่ต้องมารอยื่นใหม่อีกรอบ โดยไม่แน่ใจว่าจะได้เข้ารับบริการกี่โมง (ปกส.)
-

๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของโรงพยาบาล (บัตรผู้สูงอายุ)
-

หมายเหตุ ๑

- พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ป่วยมาขอใบส่งตัว และเจาะเลือด ระบุไว้ในหัวข้อระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล ข้อที่ ๑ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

หมายเหตุ ๒

- * หมายถึงแบบแสดงความคิดเห็นที่มีชื่อ ,ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

(....) หมายถึง สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

รวบรวม สรุป วิเคราะห์ โดย งานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี