

**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 checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ๓...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๒๗

ระบุ..... เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน ๑ เรื่อง

เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน ๒ เรื่อง

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

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

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

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

๔. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องทำบัตร พูดจาไม่สุภาพ ใช้อารมณ์ในการทำงาน
กับผู้ป่วยติดต่อรับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่การเงินให้คำแนะนำดีมาก (UC)

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา เนื่องจากล่าช้า ตรวจเสร็จเวลา ๑๔.๐๐ น. ได้รับ
ยา เวลาประมาณ ๑๖.๐๐ น. ยิ่งปรับปรุงยิ่งล่าช้ามาก (UC)

๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของแพทย์ เนื่องจากรอพบแพทย์นานมาก และเวลาเข้ารับการ
ตรวจ ใช้เวลาในการตรวจน้อยมาก (-)

๓. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของพยาบาลห้องตรวจอายุรกรรม และเจ้าหน้าที่แผนกเอ็กซเรย์
เนื่องจากสลับแฟ้มผู้ป่วย เป็นเอกสารหนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลราชบุรี เรื่องเกี่ยวกับข้อมูล
การเอ็กซเรย์ ขาดความรับผิดชอบ (เบิกได้)

๔. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของแพทย์คลินิกประกันสังคม เนื่องจากผู้ป่วยไม่สบายมาก ญาติต้องการให้นอนโรงพยาบาล แต่แพทย์แจ้งว่าไม่มีอำนาจในการสั่งให้นอนโรงพยาบาล ส่งตัวผู้ป่วยมาตรวจที่ห้องตรวจอายุรกรรมอีกรอบ ทำให้ไม่พอใจมาก (ปกส.)
-

อื่นๆ

ระบุ เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน

๑. * พอใจการให้บริการของนายแพทย์ชายชัย ปวงนิยม คลินิกจิตเวชและยาเสพติด ชั้น ๒ เกี่ยวกับการซักถามประวัติ เพื่อประเมินอาการเบื้องต้น มีการแสดงออกทางสายตา ให้เวลากับผู้ป่วยได้ระบายความในใจ และมีการปรับขนาดการใช้ยาสำหรับผู้ป่วยดีมาก ๆ (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. ต้องการให้ทางโรงพยาบาลตั้งเตือนพฤติกรรมบริการของแพทย์ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งานปชส.) ให้คำนึงว่าหากผู้ป่วยเป็นพ่อแม่ของตนเอง จะรู้สึกอย่างไร หากยังเจอพฤติกรรมไม่เหมาะสมเช่นนี้อีก จะร้องเรียนไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
๒. เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดอย่างมีมารยาทและควรช่วยหาแนวทางแก้ไขให้ผู้ป่วย

หมายเหตุ

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

**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.....เรื่องคิดเป็นร้อยละ 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.....๓.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๖.....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 บอกกับ
ผู้ป่วยว่าไม่สามารถทำอะไรได้ ในเมื่อกล้ายอมผมก็ต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นด้วย (ปกส.)

๒. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คำพูดจาไม่มีหางเสียง ไม่ยิ้มแย้ม
แจ่มใส (เบิกได้)

๓. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องทำบัตร พุดจาไม่มีมารยาท ใช้คำพูดไม่สุภาพ
ไม่เหมาะสม (-)

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา เพื่อรอรับยาให้บิดา อายุ ๘๑ ปี ซึ่งมา
โรงพยาบาลตั้งแต่วันที่ ๐๗.๐๐น. หลังจากตรวจเสร็จ มายื่นเอกสารเข้าคิวรับยา ที่ห้องจ่ายยา
ตั้งแต่วันที่ ๑๑.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. ซึ่งระบบมีความล่าช้า วกวน เมื่อถึงคิวรับยา ต้องนำเอกสารไป
ต่อคิวที่ห้องการเงินแล้วกลับมาต่อคิวผู้ป่วยรายอื่นที่เจอระบบแบบเดียวกัน 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 ระบบ
เดิมดีกว่า (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

**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

- พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- อื่น ๆเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๔. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องฝากครรภ์ แสดงพฤติกรรมบริการและการพูดจาไม่สุภาพกับผู้ป่วย ทุกครั้งที่มารับบริการฝากครรภ์ตามนัด วันนี้มาด้วยอาการลูกดิ้นน้อย พยาบาลซักประวัติและพูดด้วยน้ำเสียงดุว่า ทำงานที่อื่นกลับมาฝากครรภ์ที่นี่ทำไม ผู้ป่วยมีสิทธิการรักษาบัตรประกันสังคมที่โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี จึงมารับบริการตามสิทธิ และผู้ป่วยก็มีสิทธิที่จะเลือกเข้ารับบริการโรงพยาบาลไหนก็ได้ (ปกส.)

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา ไม่แจ้งรายละเอียดขั้นตอนในการรับยา เมื่อถึงคิวรับยาแสดงกิริยาไม่พอใจใส่ผู้รับบริการ (เบิกได้)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๖. ควรแจ้งรายละเอียดขั้นตอนในการรับยาให้ผู้รับบริการเข้าใจ
๗. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการและการพูดจาของพยาบาลคลินิกฝากครรภ์

หมายเหตุ

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

**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

- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | โทรศัพท์.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | จดหมาย.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๗.๖๙ |
| <input type="checkbox"/> | มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | กล่องรับความคิดเห็น.....๑๒.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๙๒.๓๑ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | เงินสด.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๗.๖๙ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | เบิกได้.....๖.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๔๖.๑๕ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรทอง ๓๐ บาท.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๗.๖๙ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรประกันสังคม.....๒.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๓๘ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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 ที่นี้ห้องฉุกเฉิน 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 จึงนำเอกสารไปติดต่อที่ศูนย์ประกันฯ แต่ยังไม่มีการปฏิบัติงาน จึงกลับมาขอให้เจาะเลือดให้ก่อน และจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองหากใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงไม่ แต่ได้รับการปฏิเสธ ทำให้ผู้ป่วยอดทนต่อความหิวและความเจ็บป่วยไม่ได้ จึงกลับบ้าน (เบิกได้)

๓. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ห้องการเงิน ลำช้ามาก (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 ล่าช้ามาก (-)

อื่นๆ

ระบุ เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน

๑. * ห้องตรวจอายุรกรรม แผนกหลังพบแพทย์ ควรเพิ่มพยาบาลในการบริการจัดการเอกสาร ๒ คน, ระบบการจ่ายยา และการตรวจสอบสิทธิ์ ล่าช้ามาก, เก้าอี้บริเวณหน้าห้องจ่ายยา 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 ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ป่วยและญาติคลายกังวล พร้อมทั้งดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัดเป็นอย่างดี มีความชำนาญและมีความรู้ด้านการแพทย์อย่างดีเยี่ยม (ปกส.)
๒. * พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาชื่อ นางสาวรัมภ์รดา โปธิชิพันธ์ อธิบายและให้คำแนะนำดี ระบบห้องจ่ายยาดีขึ้น รวดเร็วขึ้น

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา
๒. ห้องจ่ายยาควรแยกเป็นแผนก ๆ

หมายเหตุ

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

**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.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๙.๐๙
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๘๒
<input checked="" type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๙.๐๙
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆ	คิดเป็นร้อยละ	๐

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

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

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๗. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ไม่ให้คำแนะนำในการใช้ยา และการจ่ายยาให้ผู้ป่วย ให้บุตรของเจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายยาเป็นผู้ส่งยาให้กับผู้ป่วย ซึ่งเป็นหน้าที่ของเภสัชกร (ปกส.)
๘. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ล่าช้ามาก ได้รับบัตรคิวเวลา ๑๒.๐๐น. ได้รับยาเวลา ๑๔.๓๐น. (เบิกได้)
๙. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยาสำหรับผู้ป่วยสิทธิบัตรทอง รอคิว ๘๑ คิว ใช้เวลา ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที (UC)
- ๑๐.* ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ล่าช้า รอนาน (ปกส.)
- ๑๑.* ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับยานานมาก มารับบริการที่โรงพยาบาลตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐-๑๔.๐๐ น. (UC)
- ๑๒.ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับยานานมาก แพทย์ตรวจเสร็จเวลา ๑๑.๐๐ น. แต่รอรับยานาน ๓ ชั่วโมง (UC)
- ๑๓.ระบบการให้บริการของโรงพยาบาล ล่าช้ามาก ควรปรับปรุง (UC)
- ๑๔.ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ล่าช้า รอนานเป็นเวลา ๓ ชั่วโมง (-)
- ๑๕.ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ล่าช้ามาก 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

๓. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของ การพุดจา และการแสดงอารมณ์ ของแพทย์ พยาบาล ห้องตรวจอายุรกรรม
๔. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของห้องจ่ายยาให้รวดเร็วกว่านี้ รอนานกว่า ๒ ชั่วโมง
๕. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา ขยายช่องรับยาให้มากขึ้น
๖. ควรเพิ่มจำนวนเภสัชกร หรือควรปรับปรุงระบบการจ่ายยาให้ดีกว่านี้
๗. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ หรือเภสัชกร

หมายเหตุ

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

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

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๔. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด ผู้หญิง ๒ คน จุดรับบริการด้านหน้า เกี่ยวกับการบริการ การพูดจา และแสดงกิริยาไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจให้บริการ (-)
๕. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) เกี่ยวกับการให้บริการแนะนำข้อมูล รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยที่มา รับบริการ แสดงกิริยาท่าทางไม่เหมาะสม ให้ข้อมูลไม่เป็นความจริงกับผู้ป่วย (เบิกได้)
๖. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) เนื่องจากผู้รับบริการมาติดต่อชำระเงินเพื่อซื้ออาหารให้ผู้ป่วยติดเตียง เวลา ๑๑.๕๙ น. เจ้าหน้าที่ไม่รับชำระเงิน ให้ไปชำระเงินที่ห้องการเงิน อาคารพินนครสวรรค์สงกาศ ไม่มีใจเมตตา ต่อผู้มารับบริการ (บัตรผู้สูงอายุ)
๗. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน เนื่องจากผู้รับบริการมารับบริการ แผนกทันตกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตั้งแต่รับบัตรคิวทำฟันจนถึงรับบริการถอนฟัน เจ้าหน้าที่ให้บริการดี แต่เมื่อมาติดต่อชำระเงิน เจ้าหน้าที่ห้องการเงินพูดจาไม่สุภาพ ตะคอกใส่ ผู้มารับบริการ (เบิกได้)
๘. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประกันสุขภาพฯ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่ งาน พชส.) เนื่องจากไปติดต่อกรณีผู้ป่วยมีเลือด ออกมารับบริการที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ (ปกส.)
๙. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลทุกคน เนื่องจากเขียนชื่อยาไม่ละเอียด ทำให้ผู้ป่วยต้อง เสียเวลาเดินกลับมาสอบถาม แสดงสีหน้า และน้ำเสียงดู ไม่สุภาพ นักเรียนพยาบาลพูดจา ไม่สุภาพ (-)
- ๑๐.* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องตรวจสูตินรีเวชกรรม ชั้น ๒ พูดจาไม่สุภาพกับ ผู้ป่วย ไม่รับตรวจผู้ป่วยและไล่ให้ไปนั่งนอกห้อง ไม่ให้เกียรติผู้มารับบริการ (ปกส.)

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑๖. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา เนื่องจากยื่นใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยา แล้วไปรอชำระเงินที่หน้าห้องการเงิน แต่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาไม่ส่งเอกสารไปที่การเงิน พอเรียกรับยาจึงต้องนำเอกสารไปยื่นชำระเงินที่ห้องจ่ายยา (เบิกได้)

๑๗. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ล่าช้ามาก มารอรับยา ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที ยังไม่ได้รับยา ควรพัฒนาระบบให้ดีขึ้น (-)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๘. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่จุดบริการหน้าห้องเจาะเลือด เกี่ยวกับการวางตัวในการให้บริการให้เหมาะสม มารยาท การพูดจา และการแสดงของเจ้าหน้าที่
๙. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีใจเมตตา ใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มารับบริการ
๑๐. ควรอบรมพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน
๑๑. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องตรวจสูตินรีเวชกรรม

หมายเหตุ

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

**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.....เรื่องคิดเป็นร้อยละ 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

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | โทรศัพท์.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | จดหมาย.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | มาพบด้วยตนเอง.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | กล่องรับความคิดเห็น.....๒.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | เงินสด.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | เบิกได้.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรทอง ๓๐ บาท.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๐๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | อื่น ๆ๒.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐.๐๐ |

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล 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/การรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	ทักษะการรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆ	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐

ระบุ.....

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๕. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ หน้าห้องตรวจอายุรกรรม แสดงกิริยา
สื่อน้ำ ไม่เหมาะสม เมื่อผู้รับบริการเข้าไปสอบถามเกี่ยวกับการเข้าห้องตรวจ (UC)

๖. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ช่อง ๗ พุดจาไม่สุภาพกับผู้มารับบริการ
(ปกส.)

๗. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ชื่อ.....(สอบถาม
ได้ที่งานประชาสัมพันธ์) เกี่ยวกับการให้บริการบริเวณทางเข้า – ออก ตรงทางลาดตึกพืชมเนศวร
สุรสังกาศ ซึ่งเป็นทางลาดให้บริการเฉพาะเปลนั่ง เปลนอน เนื่องจากผู้รับบริการมาติดต่อเรื่อง
เอกสารเกี่ยวกับยาที่ห้องจ่ายยา ชั้น ๒ จึงขอเดินผ่านชั้นทางลาด เพราะขามีอาการปวดบวม
แต่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ไม่อนุญาตและแสดงกิริยา พุดจาไม่สุภาพ ทำให้ไม่พึงพอใจ
เป็นอย่างมาก เพราะถูกกล่าวหาว่าผู้รับบริการพุดจาไม่สุภาพกับเจ้าหน้าที่ก่อน (-)

สถานที่และสิ่งแวดล้อม

๑. บิดามานอนพักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยพิเศษพืชมเนศวรสุรสังกาศเป็นเวลานาน พบว่า เตียงผู้ป่วยไม่
สามารถล็อคได้ แจ้งเจ้าหน้าที่แล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไข สัญญาณกริ่งเรียกพยาบาลไม่สามารถใช้
งานได้ ไม่ได้ยินเสียงปลายทาง ห้องน้ำมีคราบเหลืองสกปรก รอยยาแนวมีคราบดำ ไม่สะอาด
พยาบาลที่มาอยู่เวร แสดงกิริยา พุดจาไม่สุภาพ แม่บ้านขอยืมเงินจากผู้ป่วย/ญาติ พนักงาน
ช่วยเหลือคนไข้ ไม่เต็มใจให้บริการ แต่ถ้าจ้างหรือให้เงินถึงจะมีความกระตือรือร้น (-)

อื่นๆ -

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑๒. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ให้ดีกว่านี้
๑๓. ควรอบรมพฤติกรรมบริการ และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา
๑๔. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควรแสดงพฤติกรรมบริการและการพูดจาให้สุภาพ ควรรับฟังเหตุผล ความจำเป็นของผู้รับบริการก่อน
๑๕. ควรปรับปรุงการให้บริการและสถานที่ของหอผู้ป่วยพิเศษพิเศษเนศวรรสูรสังกาศ ให้ดีกว่านี้ เพราะเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ผู้รับบริการยังต้องกลับมาใช้บริการอยู่เสมอ จึงอยากเห็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

หมายเหตุ ๑

➢ พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ชั้น ๓ ระบุไว้ในหัวข้อ สถานที่และสิ่งแวดล้อม ข้อที่ ๑ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓

หมายเหตุ ๒

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

**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

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | โทรศัพท์.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | จดหมาย.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | กล่องรับความคิดเห็น.....๒.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐๐.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | เงินสด.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | เบิกได้.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรผู้สูงอายุ.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐.๐๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ.....เรื่อง | 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

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

๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของโรงพยาบาล (บัตรผู้สูงอายุ)

หมายเหตุ ๑

➢ พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ป่วยมาขอใบส่งตัว และเจาะเลือด ระบุไว้ในหัวข้อระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล ข้อที่ ๑ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

หมายเหตุ ๒

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

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน มิถุนายน 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

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | โทรศัพท์.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | จดหมาย.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | กล่องรับความคิดเห็น.....๔.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐๐.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|---------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | เงินสด.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | เบิกได้.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรผู้สูงอายุ.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรประกันสังคม.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | อื่น ๆ๓.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๗๕.๐๐ |

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๓ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	ทักษะการรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

ระบุ.....

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๘. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องทำบัตร พุดจาไม่สุภาพกับผู้รับบริการ นั่งเล่นโทรศัพท์ พยาบาลบางคนพุดจาไม่สุภาพ ผู้ป่วยต้องการกำลังใจ พนักงานเวรเปล ให้ญาติเซ็นผู้ป่วยเอง (-)
๙. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลหลังพบแพทย์ เนื่องจากทำงานล่าช้ามาก ไม่สนใจงานของตนเอง คอยในขณะปฏิบัติงาน รอนานมาก (บัตรผู้สูงอายุ)

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง เนื่องจากผู้ป่วยมารับบริการตัดไหม และต้องการขอใบรับรองแพทย์ แต่เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองแนะนำให้ไปตัดไหมที่อนามัยใกล้บ้าน ไม่จำเป็นต้องมาโรงพยาบาล แพทย์ไม่ออกใบรับรองแพทย์ กรณีมาตัดไหม จึงกลับไปตัดไหมที่สถานอนามัย เจ้าหน้าที่ บอกว่าบาดแผลแบบนี้ควรไปตัดไหมที่โรงพยาบาลและพบแพทย์เพื่อตรวจบาดแผล เนื่องจากแผลอาจติดเชื้อ ซึ่งเจ้าหน้าที่จุดคัดกรองของโรงพยาบาลยังแจ้งอีกว่าการตัดไหม จะมารับบริการตอนไหนก็ได้ ไม่จำเป็นต้องมาเวलगาน แต่บริษัทให้लगานมาครึ่งวันเพื่อมาตัดไหม และให้นำใบรับรองแพทย์ไปलगาน เพราะหากมาเวลาหลังलगาน ต้องเสียค่าบริการ ๑๐๐ บาท (ปกส.)
๒. มารับบริการเจาะเลือด และขอใบส่งตัวที่ห้องตรวจศัลยกรรม ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของพยาบาล เนื่องจากพยาบาลทำเอกสารส่งตัวให้ผู้ป่วยเสร็จ ให้ไปติดต่อศูนย์ประกันสุขภาพ แต่ไม่เขียนใบเจาะเลือดให้ แจ้งว่าให้มาติดต่ออีกครั้งตอนบ่าย ซึ่งไม่เข้าใจว่าเพราะอะไรต้องมาอีกรอบ ทำไม่เขียนใบเจาะเลือดให้เสร็จเลย ผู้ป่วยจะได้ไม่ต้องเดินวนไปมาหลายรอบเสียเวลา (-)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑๖. ควรเปลี่ยนพยาบาลหลังพบแพทย์ ให้ผู้ที่สนใจทำงานรวดเร็วกว่านี้มาทำงานแทน และควรเพิ่มพยาบาลหลังพบแพทย์ให้มีมากกว่า ๑ คน

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน กรกฎาคม 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.....๑....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๑....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

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.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- อื่น ๆเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

- พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๒....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|---------------|---|
| <input type="checkbox"/> | วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ○ |
| <input type="checkbox"/> | ทักษะการรักษาพยาบาล.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ○ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆเรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ○ |

ระบุ.....

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑๐. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเภสัชกร ห้องให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ และให้ผู้รับบริการรอนาน ปฏิบัติงานวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๔.๓๐-๑๕.๓๐ น. (UC)

๑๑.* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่การเงิน เกี่ยวกับคำแนะนำ และการพูดจา เนื่องจากเจ้าหน้าที่การเงินแจ้งให้ไปรับยาช่องหมายเลข ๑ แต่หาไม่พบ จึงเดินกลับไปถามเจ้าหน้าที่ยังคงแจ้งว่ารับยาช่องเบอร์ ๑ ถ้าไม่ทราบให้ถามเภสัชกร (เบิกได้)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑๗. ควรทบทวนระบบการทำงานของห้องการเงิน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงิน

หมายเหตุ

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

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓**

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

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๔.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
 - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | โทรศัพท์.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | จดหมาย.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | กล่องรับความคิดเห็น.....๓.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๗๕.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | เงินสด.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | เบิกได้.....๒.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๐๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | อื่น ๆ๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๐๐ |

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๑ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๑...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๐๐
<input checked="" type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....๑...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๐๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	ทักษะการรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

ระบุ.....

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

- ๑๒.* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องตรวจตา ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.)
เกี่ยวกับกิริยา มารยาท การพูดจา กับผู้รับบริการ (UC)
-

สถานที่ และสิ่งแวดลอม

๓. ไม่พึงพอใจการจัดการจราจร เพื่อเข้าจอดรถในที่จอดรถของแพลตฟอร์ม ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ -๐๙.๐๐ น. มีรถจอดขวาง หรือวิ่งกีดขวางทางเข้าจอดรถของแพทย์ ทำให้เสียเวลาในการเข้าจอดรถ มีความเสี่ยงต่อการเฉี่ยวชน ส่งผลให้แพทย์ออกตรวจช้า แพทย์ไปดูคนไข้ ถูกเดินไม่ทัน เกิดความไม่พึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และผู้มารับบริการ (เบิกได้)
-

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของแพทย์และเจ้าหน้าที่ ห้องตรวจโรคเกิดจากการทำงาน เกี่ยวกับการให้บริการล่าช้ามาก รอรับบริการตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ น. จนกระทั่งเวลา ๑๕.๓๐ น. แพทย์ยังไม่มาตรวจ เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจได้แค่แจ้งว่า โทรตามแพทย์แล้ว ไม่สามารถบริหารจัดการได้ (เบิกได้)
-
๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องจ่ายยา เนื่องจากผู้รับบริการตรวจเสร็จเวลา ๑๑.๐๐ น. ได้คิวห้องจ่ายยาเวลา ๑๑.๒๕ น. ได้รับยาเวลา ๑๔.๐๐ น. ซึ่งล่าช้ามาก ควรปรับปรุงให้รวดเร็วกว่านี้ (-)
-

อื่นๆ -

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑๘. ควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับแพทย์และเจ้าหน้าที่ จัดการจราจรทางเดินรถ หาพื้นที่จอดรถภายนอกโรงพยาบาล ประเมินการเปิด-ปิดประตูทางเข้าออกโรงพยาบาลด้านอื่น ๆ ภายหลัง COVID-๑๙ ระบาด ปรับปรุงระบบการคัดเลือกพยาบาลเข้ามาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาล
๑๙. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของแพทย์ และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรคเกิดจากการทำงานให้รวดเร็วกว่านี้
๒๐. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลห้องตรวจตา ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งานปชส.) เนื่องจากไม่มีการพัฒนาด้านการทำงาน

หมายเหตุ

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

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน...๖.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
 - ทัวไป จำนวน.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
 - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....๑.....เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๒...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๔...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | โทรศัพท์.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | จดหมาย.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input type="checkbox"/> | หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | กล่องรับความคิดเห็น.....๕.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐๐.๐๐ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | เงินสด.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | เบิกได้.....๒.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๓๓.๓๓ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรทอง ๓๐ บาท.....๒.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๓๓.๓๓ |
| <input type="checkbox"/> | บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๑๖.๖๗ |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ๑.....เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | ๑๖.๖๗ |

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	๓๓.๓๓
<input type="checkbox"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	ทักษะการรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆ๔.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๖๖.๖๗

ระบุ..... เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน ๑ เรื่อง

เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน ๓ เรื่อง

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา จ่ายยาผิดประเภท ผิดคน เนื่องจากผู้ป่วยมารับการรักษาตา โดยหมอจ่ายยาเป็นน้ำตาเทียมให้อย่างเดียว แต่ทางเภสัชกรที่จ่ายยาจ่ายยาผิด โดยผู้ป่วยทักท้วงแล้ว แต่เภสัชกรยืนยันว่ายาที่จัดให้ถูกต้อง พอผู้ป่วยกลับบ้านจึงหยุดตาตามใบกำกับยา อย่างละ ๑ ครั้ง ซึ่งมียาทั้งหมด ๓ อย่าง หลังจากหยุดตาไป ๒ อย่าง รู้สึกแสบตา เวลาประมาณ ๑๕.๑๕ น. มีเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาโทรศัพท์มาแจ้งว่าจ่ายยาผิดไป ให้ผู้ป่วยนำยามาเปลี่ยน หากเกิดผลข้างเคียงกับดวงตาใครจะรับผิดชอบ มีเพียงคำพูดขอโทษ เท่านั้น ซึ่งเกิดความผิดพลาดจากการจ่ายยาผิดคน ผิดประเภทให้กับผู้ป่วย โรงพยาบาลต้องรับผิดชอบ (ปกส.)

๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของแผนกซักประวัติ และห้องจ่ายยา มารับบริการเวลา ๑๓.๐๐ น. โดยมีหนังสือส่งตัวมาจากโรงพยาบาลชะอำ การให้บริการไม่แจ้งรายละเอียดให้ผู้ป่วยทราบว่าต้องรอตรงไหน รออะไร ผู้ป่วยนั่งรอตั้งแต่เวลา ๑๓.๐๐ น. จนกระทั่งเวลา ๑๗.๓๐ น. ยังไม่ได้กลับบ้าน สอบถามพยาบาล ก็ไม่ตอบกลับ (UC)

อื่นๆ

ระบุ เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน

๔. ควรปรับปรุงระบบคัดกรอง และการส่งใบสั่งยา ควรจะมีการบริหารจัดการที่ดีกว่านี้ การเว้นระยะห่าง ควรมีการติดตั้งเครื่องแจกคิวอัตโนมัติ (เบิกได้)

ระบุ เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน

ทั่วไป

๓. * ผู้รับบริการเข้าคิวรักษารากฟันไว้ตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ วันนี้มาตรวจฟัน พอใจการให้บริการของของทันตแพทย์หญิงชยาภรณ์ ศิริมิตรผล และคุณประภาพร กับบุญมา เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข ให้คำแนะนำ ให้เวลาในการสอบถามเรื่องข้อกังวลเกี่ยวกับฟันอย่างดี

แพทย์แจ้งว่า ฟันยังดีไม่ต้องรักษารากฟัน แนะนำในการดูแลฟันให้เหมาะสมกับสภาพของ ผู้สูงอายุ และให้แปรงสีฟันสำหรับแปรงของฟันมาเป็นตัวอย่าง (เบิกได้)

๔. ชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกจิตเวช เนื่องจากเป็นญาติผู้ป่วย มารับยาแทนผู้ป่วย ที่แผนกจิตเวช ได้รับคิวห้องตรวจจิตเวชที่ ๑๐๐๗ นั่งรอรับบริการที่หน้าห้องตรวจ เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจไม่เรียกคัดกรอง และซักประวัติ จึงเข้าไปติดต่อสอบถาม พบว่า ประวัตียังไม่มา เจ้าหน้าที่แนะนำให้ไปตามประวัติที่ห้องทำบัตร เมื่อติดต่อห้องทำบัตร ได้รับประวัติลำดับคิว ๑๐๐๕-๑๐๐๙ โดยคิว ๑๐๐๗ อยู่บนสุด เมื่อถึงจุดซักประวัติแผนก จิตเวช เจ้าหน้าที่เรียกซักประวัติตามลำดับคิวใหม่ ๑๐๐๕ ๑๐๐๖ ๑๐๐๗ ๑๐๐๘ ๑๐๐๙ โดยให้บริการตามระบบคิว จึงขอชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกจิตเวช (-)
๕. พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องตรวจศัลยกรรมกระดูก เกี่ยวกับการรักษา การดูแล และให้ความรู้ การอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ และความสะอาด (UC)

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๒๑. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาล ลำช้า รอนาน มีการลัดคิว

หมายเหตุ

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