

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๑๐.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๗.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๒...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๘...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๙.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
- อื่น ๆ๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๓ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๒.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๕.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ๓.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๐๐

ระบุ..... เป็นข้อเสนอแนะ ๓ เรื่อง

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ไม่ติดป้ายชื่อ การให้บริการ คำพูด การแสดงสีหน้า ไม่มีมารยาท ไม่ให้เกียรติผู้ป่วย มารับบริการหลายครั้ง ไม่เคยได้รับการบริการที่ประทับใจเลย (UC)

๒. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แสดงกิริยาไม่เหมาะสม เวลาญาติสอบถามอาการหรือสอบถามการรักษา เนื่องจากผู้ป่วยสื่อสารและอธิบายไม่ถูก (UC)

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. มาติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อประกาศเลื่อนรถ แต่ระบบการให้บริการเสียงตามสายภายในอาคาร พืชเนศวรสุรสังกาศ ไม่ได้ยินเสียงประกาศเลื่อนรถเลย (-)

๒. ระบบการให้บริการห้องจ่ายยา ลำช้ามาก รอยานาน ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที (-)

๓. มาติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อประกาศเลื่อนรถที่จอดขวาง แต่ระบบการให้บริการเสียงตามสาย ภายในอาคาร พืชเนศวรสุรสังกาศ ไม่ได้ยินเสียงประกาศเลื่อนรถเลย (เบิกได้)

๔. ไม่พึงพอใจระบบการจ่ายยาผู้ป่วย กรณีผู้ป่วยที่มีนัดฉีดยาเข้าทางเส้นเลือด เป็นเวลา ๕ วัน โดยมีคำสั่งแพทย์แล้ว ต้องมารอรับยาฉีดยาที่ห้องจ่ายยา เป็นเวลานานหลายชั่วโมง ควรมีช่องทางเร่งด่วนสำหรับผู้ป่วยมีนัดฉีดยา (เบิกได้)

๕. ไม่พึงพอใจระบบการปฏิบัติงานของแพทย์ห้องตรวจตา มาปฏิบัติงาน ๐๙.๕๐ น. มาตรวจผู้ป่วย ได้ประมาณ ๑๐ คน พยาบาลแจ้งว่าผู้ป่วยที่ยื่นบัตรหลังเวลา ๑๐.๓๐ น. ให้รอตรวจช่วงบ่าย รอตรวจจนเวลา ๑๔.๒๐ น. กว่าจะได้รับยาเวลา ๑๕.๑๐ น. ทั้ง ๆ ที่เป็นผู้ป่วยนัดรอบ ๐๙.๐๐-๑๑.๐๐ น. (บัตรผู้สูงอายุ)

อื่นๆ

ระบุ เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน

๑. ควรดำเนินการแก้ไขปัญหานกกระจอกเทศ ที่มาทำรังภายในอาคารพินเนศวรสุรสังกาศ เพราะขับถ่ายมูลใส่ผู้ป่วยที่มารอรับบริการ (-)

๒. * เนื่องจากเป็นผู้ป่วยเป็นผู้พิการ แพทย์นัดเวลา ๑๓.๒๙ น. มารอรับการตรวจนานมากจนกระทั่งเวลา ๑๕.๓๐ น. ยังไม่ได้รับการตรวจ ขอแนะนำปรับปรุงระบบการตรวจสำหรับผู้ป่วยรถเข็นนั่ง รถเข็นนอน ให้ได้รับการตรวจและการบริการที่รวดเร็วกว่านี้ เพราะผู้ป่วยบางคนมีอาการไม่ปกติ (ปกส.)

๓. ขอแนะนำปรับปรุงระบบการตรวจสำหรับผู้ป่วยรถเข็นนั่ง รถเข็นนอน ให้ได้รับการตรวจและการบริการที่รวดเร็วกว่านี้ เพราะผู้ป่วยมีอาการไม่ปกติ ต้องมารอนาน ๓-๔ ชั่วโมง (ปกส.)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรมีการปรับปรุงระบบเสียงตามสาย
๒. ควรปรับปรุงระบบการจ่ายยาผู้ป่วยให้รวดเร็วกว่านี้
๓. ควรมีการปรับปรุงระบบเสียงตามสาย ภายในอาคารพินเนศวรสุรสังกาศ

หมายเหตุ ๑

➢ ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลคนใหม่ ที่บริหารโรงพยาบาลได้ดีกว่าเดิมหลายเท่า เมื่อเปรียบเทียบกับที่ผ่านมา และขอเป็นกำลังใจให้ท่านผู้อำนวยการบริหารงานให้ดีและเจริญยิ่งขึ้นไป ระบุไว้ในหัวข้อ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่ ๒ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

หมายเหตุ ๒

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