

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๖.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๔เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

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

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- อื่น ๆ๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล 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.....๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓
<input type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓

ระบุ..... เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน ๒ เรื่อง

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่คลินิกประกันสังคม ชั้น ๒ แพทย์ห้องตรวจอายุรกรรม ออกใบนัดรับยาครั้งต่อไป ที่คลินิกประกันสังคม แต่เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการให้บริการให้กลับไปรับยาที่ห้องตรวจอายุรกรรมเช่นเดิม ด้วยกิริยาและการพูดจาที่ไม่สุภาพ (ปกส.)

๒. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพยาบาลหผู้ป่วยอายุรกรรมชายชั้น ๓ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน ปชส.) (UC)

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของโรงพยาบาล ไม่มีความชัดเจน วกไปวนมา ไม่มีการประสานงาน และแพทย์แสดงพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม (ปกส.)

๒. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของพยาบาลหลังพบแพทย์ ไม่ใช่ไมโครโฟนเรียกชื่อผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้ยิน ส่งผลให้ต้องรอรับเอกสารนาน เมื่อเข้าไปสอบถามก็แสดงอาการไม่พึงพอใจ (ปกส.)

อื่นๆ

ระบุ เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน

๑. ตั้งแต่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่านนี้เข้ามาบริหารโรงพยาบาล โรงพยาบาลสะอาด สวยงาม พยาบาลพูดจาไพเราะ ห้องตรวจสุขใจ เจ้าหน้าที่ใจดี (-)

๒. ห้องตรวจตาปรับปรุงระบบการทำงานไม่ซับซ้อน ทำงานดีมาก โดยเฉพาะการมาติดต่อทำหนังสือส่งตัวไปรักษาต่อ (ปกส.)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรเพิ่มไมโครโฟนให้เจ้าหน้าที่ใช้สำหรับเรียกชื่อคนไข้
๒. ขอให้มีการตกแต่งเรื่องพฤติกรรมบริการและการพูดจาของพยาบาลหอผู้ป่วยอายุรกรรมชายชั้น ๓ ให้เหมาะสม มีจิตใจเอื้ออาทรต่อผู้ป่วย

หมายเหตุ

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