

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๑๔.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๑๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๘
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๙.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๙

แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔
- จดหมาย.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔
- มาพบด้วยตนเอง.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๑๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๘
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔
- บัตรผู้สูงอายุ.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘
- บัตรประกันสังคม.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑
- อื่น ๆ๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

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

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๔.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๗
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๗.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	การตรวจวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ๓.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๔๓

ระบุ..... เป็นแบบแสดงความพึงพอใจ ๒ เรื่อง, ข้อเสนอแนะ ๑ เรื่อง

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก เกี่ยวกับการแสดงออกในการให้ข้อมูล (ปกส.)

๒. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการและการพูดจาของพยาบาลหออผู้ป่วยพิเศษมหเวชฯ ชั้น ๖ ทุกคนเกี่ยวกับ (ปกส.)

๓. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เวรเปล ที่ให้ญาติเซ็นผู้ป่วยเอง ควรดูตัวอย่างการให้บริการของเวรเปล โรงพยาบาลศูนย์ราชบุรี โรงพยาบาลท่ายาง (บัตรผู้พิการ)

๔. * ไม่พึงพอใจการบริการตรวจรักษาและการดูแล ของพยาบาล และแพทย์ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน ปชส.) เนื่องจากไม่รับฟังผู้ป่วย ทางญาติต้องการไปรับการรักษาที่ดีกว่านี้ โดยแพทย์แนะนำว่าจะส่งไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่น แต่สุดท้ายแพทย์ไม่ได้ทำเรื่องส่งตัวให้ผู้ป่วย (เบิกได้)

ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล

๑. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องตรวจสัณยกรรมและสัณยกรรมกระดูก เกี่ยวกับการซักประวัติผู้ป่วยที่เข้าชั้น เนื่องจากผู้ป่วยมีหนังสือส่งตัวที่ระบุเกี่ยวกับอาการมาให้แล้ว (UC)

๒. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการรับยา สำหรับผู้ป่วยที่ได้รับยาไม่เพียงพอกับวันที่แพทย์นัดพบครั้งต่อไป ต้องมารอตรวจตั้งแต่เช้า จนกระทั่งเข้าตรวจรอกับแพทย์เพื่อขอรับยาในรอบบ่าย เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมาก (เบิกได้)

๓. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการเรียกคิวตรวจตา ในนัดมีคิว เรียกคิวตามเวลาลงทะเบียน แล้วจะนัดคิวไปเพื่ออะไร มีการแทรกคิวให้ญาติพ่อแม่ของเจ้าหน้าที่ (ปกส.)

๔. * ไม่พึงพอใจระบบการจ่ายยาของเภสัชกร ปฏิบัติงานคลินิกหมอครอบครัว เนื่องจากไม่จ่ายยาตามที่แพทย์สั่ง ไม่ทำตามหน้าที่ (ปกส.)

๕. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องตรวจอายุรกรรม เนื่องจากผู้ป่วยชื่อ.....
.....(สอบถามได้ที่งาน พชส.) HN ๔๒๔๑๙๐ มารับการตรวจรักษาตั้งแต่เวลาประมาณ
๐๘.๐๐ น. ด้วยอาการเวียนศีรษะ ไม่มีแรง รอนกระทั้งเวลาประมาณ ๑๕.๐๐ น. ถึงได้รับการ
ตรวจรักษา และส่งตรวจต่อที่คลินิกนอกเวลาราชการ ญาติไม่พึงพอใจว่าเหตุใดจึงได้รับการตรวจ
ล่าช้า ทำให้ต้องส่งต่อไปตรวจคลินิกนอกเวลาราชการ (บัตรผู้สูงอายุ)
๖. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องตรวจ EHCO เนื่องจากให้ผู้ป่วยโรคหัวใจซึ่งส่วนใหญ่เป็น
ผู้สูงอายุ มาวัดอุณหภูมิ ความดันโลหิต ส่วนสูง อีกติกซึ่งอยู่ไกล (บัตรผู้สูงอายุ)
๗. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของงานผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยมาด้วยอาการปวดท้อง แต่ช่วงบ่ายมี
แพทย์ออกตรวจแค่ ๒ ห้องตรวจ รอตรวจนาน (-)

อื่นๆ

ระบุ เป็นแบบแสดงคามพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน

๑. * พอใจการให้บริการตรวจรักษา การพูดจาที่อบอุ่น ของ พญ.ณัฐธิดา เมฆวงศ์ตระกูล (ปกส.)
๒. พอใจการให้บริการของเภสัชกร ชื่อคุณมานัส ปฏิบัติงานห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก เกี่ยวกับการให้
คำแนะนำเรื่องยา การปฏิบัติตัวของผู้ป่วย ดีเยี่ยม ใช้น้ำเสียงด้วยความสุภาพ นุ่มนวล น่าฟัง รู้ลึก
ได้ถึงความห่วงใยและการทำงานอย่างมีความสุขในหน้าที่ มีถ้อยคำที่ฟังแล้วยิ้มตาม ใช้คำพูดเชิง
บวก (เบิกได้)

ระบุ เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน

๑. * ห้องตรวจคลื่นหัวใจไฟฟ้า ควรแยกออกจากห้องตรวจโรค เนื่องจากไม่มิดชิด ไม่เป็นสัดส่วน มี
เพียงผ้า màn ปิด ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการตรวจผู้ป่วย (ปกส.)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ยังโรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. การซักประวัติผู้ป่วยควรมีระบบที่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลถึงกันได้ทุกแผนก จะได้ไม่เสียเวลาและไม่
เกิดความซ้ำซ้อนในการสอบถามข้อมูลผู้ป่วย
๒. ปัญหาผู้ป่วยที่ได้รับยาไม่เพียงพอกับวันที่แพทย์นัดพบครั้งต่อไป เกิดจากความผิดพลาดของ
โรงพยาบาล จึงควรมีทางลัดให้ผู้ป่วยในการมารับยา และเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจควรรับฟังปัญหาและหา
วิธีแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วยด้วย
๓. ควรมีการตรวจสอบระบบคิวห้องตรวจตา ให้มีความเป็นธรรมกับผู้ป่วยทุกคน
๔. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เวรเปล และควรมีระบบการจัดบริการที่ดี
๕. เภสัชกร ปฏิบัติงานที่คลินิกหมอครอบครัวควรทำตามหน้าที่ ไม่ควรพูดแทนแพทย์
๖. ห้องตรวจ EHCO ควรมีเครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องวัดไข้ วัดส่วนสูง ที่ห้องตรวจ หรือแจ้งให้ญาติทราบ
ว่าต้องทำกิจกรรมดังกล่าวมาก่อนมาถึงห้องตรวจในวันที่โทรมายืนยันนัด จะได้วัดมาจากบ้านให้เรียบร้อย

หมายเหตุ ๑

➢ พอใจการรักษา การให้ข้อมูล การพูดจาไพเราะ ของ พญ.สรินดา เนาวรัตน์กุลชัย ระบุไว้ในหัวข้อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่ ๒ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

➢ พอใจการให้บริการของพยาบาลซึกประวัติ ห้องตรวจอายุรกรรมชื่อคุณสมจิตร ภายนอก และพนักงานช่วยเหลือคนไข้ที่ทำหน้าที่เรียกคิวหน้าห้องตรวจ ยอมรับฟังปัญหาและช่วยแก้ปัญหาของผู้ป่วยเป็นอย่างดี ทำให้ไม่ต้องรอพบแพทย์เพื่อขอรับยาในช่วงบ่าย ระบุไว้ในหัวข้อระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล ข้อที่ ๒ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

หมายเหตุ ๒

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