

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๗.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๔.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖

๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น

- โทรศัพท์.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๔.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- อื่น ๆ๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๒ เรื่อง

๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๓...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๘๖
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๗
<input type="checkbox"/>	การวินิจฉัย/ทักษะการรักษา.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๗

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

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ห้องตรวจหูก คอ จมูก ชื่อ.....(สอบถามได้ที่ งาน ปชส.) ผู้ป่วยไม่ได้มีเจตนาไอใส่หน้าแพทย์ขณะตรวจ แต่ด้วยการส่องกล้องในโพรงจมูก ทำให้กลิ่นไม่ได้ จึงมีอาการไอ ทำให้แพทย์ไม่พื่อใจมาก พูดด้วยน้ำเสียงไม่สุภาพ สั่งให้ผู้ป่วยปิดปาก และไม่รักษาต่อ โยนเอกสารผู้ป่วยลงพื้น พยาบาลหน้าห้องตรวจแจ้งว่าแพทย์จ่ายยาให้แล้ว ไม่ต้องมาอีกให้รักษาที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน แพทย์ไม่รักษ่อีกแล้ว (UC)

๒. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประกันสุขภาพ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่ งาน ปชส.) บุตรผู้ร้องเรียน ได้รับการอนุมัติสิทธิ์ผิด พยาบาลให้มาติดต่อศูนย์ประกันฯ เพื่อแก้ไข เมื่อมาติดต่อ เจ้าหน้าที่กลับพูดจาต่อว่าผู้รับบริการเหมือนเป็นคนแจ้งสิทธิ์ผิด และไม่ช่วยแก้ไข ให้ จนต้องไปติดต่อให้เจ้าหน้าที่ห้องทำบัตรช่วยดำเนินการ (บัตร ๐-๑๒ ปี)

๓. * ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน ปชส.) เกี่ยวกับการตรวจรักษา การสื่อสาร การให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติไม่ชัดเจน ไม่สุภาพ , ความสะอาดและการบำรุงรักษาห้องน้ำในหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกชาย , เกณฑ์การขึ้นห้องพิเศษ และมาตรฐานการทำแผลของแต่ละหอผู้ป่วย (เบิกได้)

ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. ระบบการให้บริการของห้องจ่ายยาล่าช้ามาก รอนานเกิน ๓๐ นาที (เบิกได้)

๒. * ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องตรวจตา เรื่องการเรียกผู้ป่วยเข้าตรวจที่ไม่เป็นระบบ มารอตรวจตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ น. จนถึงเวลา ๑๒.๐๐น. ยังไม่ได้รับการตรวจ (UC)

อื่นๆ

ระบุ เป็นแบบแสดงคามพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน

๑. ขอบคุนท่านผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ทุกคน ที่ดูแลผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยที่มาติดต่อราชการเหมือนญาติของท่าน การพูดจาไพเราะอบอุ่น (-)

ระบุ เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน

๑. ต้องการให้โรงพยาบาลจัดพื้นที่นั่งรอผู้ป่วยบริเวณหน้าตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เนื่องจากที่นั่งอยู่ไกล เวลาพยาบาลเรียกหาญาติไม่ได้ยิน ถูกตำหนิ (-)
-

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประกันสุขภาพ ในการให้บริการช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ ไม่ใช่มีหน้าที่ตำหนิหรือต่อว่าผู้รับบริการ
๒. ควรปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการหรือปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ห้องตรวจตา เพื่อให้การทำงาน มีความเป็นระเบียบ และมีความกระตือรือร้น

หมายเหตุ

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