



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มงานบริหารทั่วไป ๐-๓๒๗๐-๔๙๔๙

ที่ พบ ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/ ๑๒๑

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

ด้วยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๐ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติและดำเนินการอย่างเคร่งครัดตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง กำหนดข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติกร ได้ตรวจสอบข้อมูลในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓๓ เรื่อง แบ่งออกได้ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จำนวน ๖ เรื่อง ซึ่งบุคคลผู้ร้องเรียนได้รับการเยียวยาจากศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๔ เรื่อง และกำลังดำเนินการ ๒ เรื่อง
  ๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๗ เรื่อง ระบบ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๗ เรื่อง และสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งบุคคลผู้ร้องเรียนได้รับการตอบกลับเรียบร้อยแล้ว
  ๓. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๒ เรื่อง ซึ่งตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว
  ๔. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีการร้องเรียน
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายรัตนพล บุญใหญ่)  
นิติกร

(นางชรีชาติ สอนเสาวภาคย์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มงานบริหารทั่วไป ๐-๓๒๗๐-๙๙๙๙

ที่ พบ ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/ ๑๒๒

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี


ตามที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ ได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) MOPH : ITA หัวข้อ MOIT ๑๐ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุญาต

  
(นายรัตนพล บุญใหญ่)

นิติกร

  
(นางปิยชาติ สรนเสวภาคย์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ  
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖**

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

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
  - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
  - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๒...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๘

แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๕...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒

**๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น**

- โทรศัพท์.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- จดหมาย.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

**๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล**

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

ระบุ... ไม่ระบุสิทธิการรักษา ๒ เรื่อง

## ๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๒.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๗
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๒.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๗
<input type="checkbox"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ทักษะการรักษาพยาบาล.....๑.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๒๙
<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ .....๒.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๗

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

**พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่**

๑. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประกันสุขภาพฯ เกี่ยวกับการพูดจาและแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ ในการให้ข้อมูลเรื่องการขอหนังสือส่งตัวครั้งที่ ๒ ซึ่งต้องไปขอที่โรงพยาบาลหลัก ตามสิทธิบัตรประกันสุขภาพได้เลย (UC)

๒. \* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์จัดเก็บรายได้ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งานปชส.) เรื่องการขอประวัติเพื่อไปทำประกันชีวิต แต่ได้ประวัติผู้อื่นติดไปด้วย เมื่อติดต่อกลับมาเจ้าหน้าที่ พูดด้วยน้ำเสียงไม่พึงพอใจและแจ้งว่าให้ดึงออกไปเองได้เลย (เงินสด)

**ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล**

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของโรงพยาบาล ค่าเช่ามาก แพทย์แผนกอายุรกรรมนัดมาตรวจเวลา ๐๘.๐๐ น. จนกระทั่งเวลา ๑๖.๐๐ น. ยังไม่ได้รับยา (-)
๒. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องตรวจอายุรกรรม เกี่ยวกับการจัดลำดับคิวเรียกตรวจ และหลังพบแพทย์ (เบิกได้)

**ทักษะการรักษาพยาบาล**

๑. \* ไม่พึงพอใจการรักษาและการผ่าตัดนี้ทางถุงน้ำดีออกไม่หมด จนทำให้ผู้ป่วยต้องเข้ารับการรักษาผ่าตัดใหม่อีกครั้ง (UC)

**อื่นๆ**

ระบุ เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช่อารมณ์ร้อน

**ทั่วไป**

๑. พอใจการให้บริการของโรงพยาบาล เรื่องการจัดลำดับคิวผู้ป่วยทั่วไป และผู้ป่วยนัด เป็นระเบียบ และรวดเร็วขึ้น (เบิกได้)

ระบุ เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช่การร้องเรียน

๑. โรงพยาบาลควรมีพระบรมสาทิสลักษณ์พระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๑๐ และ สมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี (-)
- 

#### ๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. เจ้าหน้าที่ควรรับฟังปัญหาของผู้รับบริการก่อนแสดงน้ำเสียงไม่เหมาะสม
๒. ควรตรวจสอบเอกสารที่ลงนามรับรองสำเนาโดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอย่างรอบคอบ ถูกต้อง ก่อนส่งออกจากหน่วยงาน หากเกิดความผิดพลาด ควรพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาที่สร้างความเชื่อมั่น และรอบคอบ คำนึงถึงผลได้ผลเสียที่จะตามมา
๓. ห้องตรวจอายุรกรรมควรให้บริการด้วยความโปร่งใส อย่าให้มีการลัดคิวตรวจ

#### หมายเหตุ

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

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ  
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน...๗.....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
  - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
  - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

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.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๗.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

**๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล**

- เงินสด.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
- เบิกได้.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
- อื่น ๆ .....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

ระบุ...

## 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"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	ทักษะการรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ .....๒....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๗

ระบุ..... เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน ๒ เรื่อง

**พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่**

๑. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับผู้ป่วยนอน ไม่มีService mind พุดจา และใช้น้ำเสียงไม่สุภาพ กับผู้รับบริการ (บัตรผู้สูงอายุ)

---

๒. \* ไม่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานธุรการชั้น ๘ เพศหญิง สูง ผิวเข้ม ไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ เมื่อผู้ติดต่อสอบถามรายละเอียดในแบบฟอร์มคำร้องขอประวัติผู้เสียชีวิต (เงินสด)

---

๓. \* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเภสัชกรผู้ชาย รูปร่างท้วม ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ทำให้ผู้ป่วยเกิดความเครียด (ปกส.)

---


**ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล**

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องตรวจสุขใจ จุดซักประวัติไม่มีการเรียกคิวเข้าพบแพทย์ ตามลำดับ (ปกส.)

---

๒. \* ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของโรงพยาบาล เนื่องจากผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยด้านจิตเวชขั้นรุนแรงป่วยเป็นโรคซึมเศร้า ต้องส่งตัวไปรักษาต่อ แต่โรงพยาบาลไม่มีบริการรถพยาบาลนำส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อ (บัตร อายุ ๐-๑๒ ปี)

---


**อื่นๆ**

ระบุ เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน

**ทั่วไป**

๑. พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่หน้างานผู้ป่วยนอก (เงินสด)
๒. \* พอใจการให้บริการเจ้าหน้าที่ พยาบาล แพทย์ ทุกคน ให้บริการและตรวจรักษาดีมาก (เบิกได้)

#### ๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ห้องตรวจสุขภาพ ควรปรับปรุงระบบการเรียกคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์
๒. เจ้าหน้าที่ควรมี Service mind ในการให้บริการผู้ป่วย
๓. แบบฟอร์มคำยินยอมเปิดเผยประวัติการรักษา ควรแยกกรณีผู้ป่วยเสียชีวิต และผู้ป่วยไม่เสียชีวิต ออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน จะได้ไม่ต้องสอบถามเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ
๔. โรงพยาบาลควรมีพระบรมสาทิสลักษณ์พระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๑๐ และ สมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี และมีตู้รับบริจาคเยอะๆ
๕. คสรปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเภสัชกร

#### หมายเหตุ ๑

➢ พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานอุบัติเหตุ และฉุกเฉินเนื่องจากพ่อถูกส่งตัวด่วนมาจาก โรงพยาบาลกรุงเทพ เพื่อมาฟอกไต เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินให้ความช่วยเหลือ และพูดจาดีมาก ทำให้ทัศนคติที่ไม่ดีต่อโรงพยาบาลรัฐบาลเปลี่ยนไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ระบุไว้ในหัวข้อ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่ ๒ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

#### หมายเหตุ ๒

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



**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ  
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน....๗....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๔.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖
  - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
  - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๗....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐  
 แบบประเมิน ที่ไม่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

**๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น**

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๕.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

**๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล**

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๔.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘
- อื่น ๆ .....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๑ เรื่อง

## ๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๒...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๕๗
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๑...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๒๙
<input type="checkbox"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ทักษะการรักษาพยาบาล.....๑...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๒๙
<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ .....๓...เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๘๖

ระบุ... เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน ๓ เรื่อง

## พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. \* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน  
ปชส.) ห้องตรวจอายุรกรรม เรื่องการพูดจา การสื่อสาร การให้คำแนะนำด้วยอารมณ์ ไม่เต็มใจ  
ให้บริการ (ปกส.)  
-----
๒. \* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ชื่อ.....(สอบถามได้ที่งาน  
ปชส.) ห้องตรวจอายุรกรรม ไม่อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบลำดับคิวเข้าห้องตรวจให้ผู้ป่วย  
เนื่องจากผู้ป่วยไม่มีกระดาษคิวคู่นานกับใบนำส่ง จึงจำลำดับคิวไม่ได้ (เบิกได้)  
-----

## ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. \* ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของห้องการเงิน ควรแบ่งช่องชำระเงินให้ชัดเจน คนไหนไม่มี  
ยา ไม่มีคิวจะยื่นช่องไหนก็ได้ แต่คนที่มียาต้องรอคิวเรียกซึ่งนานมาก และควรมีเจ้าหน้าที่ประจำ  
ช่องให้บริการครบทั้ง ๓ ช่อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีทักษะความชำนาญในการให้บริการ หากไม่ถนัด  
คอมพิวเตอร์ หรือสายตาไม่ดี ควรจัดหาบุคลากรทดแทนเพื่อความสะดวกของประชาชน (-)  
-----

## ทักษะการรักษาพยาบาล

๑. \* แพทย์ห้องตรวจกุมารเวชกรรม ตรวจวินิจฉัยโรคผื่นพลาต จากใช้ดื้อลอกเป็น โรคหัด ทำให้  
คนในครอบครัวต้องกักตัวจากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ควบคุมโรค ที่ให้กักตัวจนกว่าผลตรวจเลือด  
จะออกเป็นเวลา ๑๐ วัน การวินิจฉัยโรคที่ผื่นพลาตทำให้บุตรทานยาลดไข้บรูเฟน ซึ่งโรค  
ไข้เลือดออกไม่สามารถทานยาลดไข้ตัวนี้ได้ (บัตร ๐-๑๒ ปี)  
-----

## อื่นๆ

ระบุ เป็นแบบแสดงความพึงพอใจไม่ใช้การร้องเรียน

๑. \* พึงพอใจการให้บริการของพยาบาลจตุชัฏประวัติ ห้องตรวจศัลยกรรม อัยาศัยดี (เบิกได้)  
-----

๒. \* ฟังพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยพิเศษมหาราชวิลาส การให้บริการดีตั้งแต่พยาบาล จนถึงแม่บ้าน ทุกคนมีน้ำใจ พุดจาไฟเราะ ให้การช่วยเหลือดีมาก เป็นกันเอง (เบิกได้)

๓. \* ฟังพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชื่อ คุณจารุณี และทุกคน ห้องตรวจอายุรกรรม และ ผิวหนัง เรื่องการให้บริการ ติดตามผลผู้ป่วย ให้ความเอาใจใส่ ติดตามการรักษา (เบิกได้)

#### ๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. โรงพยาบาลมีการจัดระเบียบด้านสถานที่ดีขึ้นมา ส่วนการให้บริการเป็นที่พึงพอใจ ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งต้องปลูกฝังอยู่เสมอโดยการฝึกอบรม
๒. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และให้เกียรติผู้รับบริการ

#### หมายเหตุ

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

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ  
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน.....๓...เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๓.....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 ๓๓.๓๓  
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๒...เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

**๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น**

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

**๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล**

- เงินสด.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- เบิกได้.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- อื่น ๆ .....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๑ เรื่อง

### ๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<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 .....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

### พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. \* ไม่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด และเจ้าหน้าที่ลงข้อมูลรายละเอียดของห้องเจาะเลือด ทำงานไม่รอบคอบ ขาดการสื่อสาร ทำให้ผู้ป่วยต้องเจาะเลือด ๒ ครั้ง เนื่องจากมาเจาะหาแอลกอฮอล์ในเลือด การเจาะเลือดต้องไม่ใช้แอลกอฮอล์เช็ดทำความสะอาดบริเวณที่จะเจาะเลือดแต่ให้ใช้เบตาดีนเช็ดทำความสะอาดแทน แต่ปรากฏว่าครั้งแรกใช้แอลกอฮอล์ไปแล้วเจาะใหม่ครั้งที่ ๒ ก็ยังคงลืม ยังคงจะใช้แอลกอฮอล์เช็ดอีกครั้ง ผู้ป่วยต้องทักท้วง (เงินสด)

---

๒. \* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ห้องตรวจอายุรกรรม เรื่องการพูดจา การสื่อสาร การให้คำแนะนำไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ (ปกส.)

---

๓. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประกันสุขภาพฯ เรื่องการพูดจา การให้คำแนะนำไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ และควรแยกการตรวจสอบสิทธิ์ผู้ป่วยใน กับผู้ป่วยนอก ออกจากกัน (-)

---

### ๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ห้องเจาะเลือดควรมีการตรวจสอบคุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรทำงานอย่างมีสติ ไม่ควรเกิดความผิดพลาดในการทำงานที่ส่งผลต่อร่างกายและจิตใจผู้รับบริการ เพราะทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่สบายใจ ขาดความเชื่อถือ และขาดความไว้วางใจในการให้บริการของโรงพยาบาล
๒. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ห้องตรวจอายุรกรรม เรื่องการพูดจา การแสดงสีหน้า

### หมายเหตุ

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

**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องราวร้องเรียนของผู้รับบริการ  
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖**

ได้รับแบบประเมิน จำนวน....๘....เรื่อง

- ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....๖.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐
- ได้รับเรื่องความพึงพอใจ จำนวน.....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
  - ทัวไป จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
  - คลินิกประกันสังคม จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- ได้รับเฉพาะข้อเสนอแนะ จำนวน.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

แบบประเมิน ที่ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมินอย่างชัดเจน จำนวน.....๔....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐  
 แบบประเมิน ที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ผู้ประเมิน จำนวน.....๔.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

**๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น**

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๘.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

**๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล**

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- เบิกได้.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- บัตรประกันสังคม.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐
- อื่น ๆ .....๒.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๒ เรื่อง



### อื่นๆ

ระบุ เป็นแบบแสดงความคิดเห็นไม่ใช้การร้องเรียน

๑. ขอบคุณแผนกคัดกรอง และขอบคุณ คุณจีบ พยาบาลห้องตรวจศัลยกรรม (-)

๒. \* พึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลทุกแผนก (บัตรผู้สูงอายุ)

### ๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ระบบนัด ควรใช้ระบบใดมาก่อนได้รับการเรียกคิวเข้าตรวจก่อน เพราะถ้าคิวที่ระบุใบนัด ผู้ป่วย ก็จะต้องมาตามเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนด ซึ่งบางครั้งไม่สะดวกเวลาดังกล่าว
๒. ไม่ควรให้มีการขายของบริเวณบันไดทางขึ้นอาคารพืชมเนศรสุรสังกาศ ผู้ป่วยสูงอายุต้องเดินหลบ ทำให้อาจเกิดอุบัติเหตุได้
๓. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการและการสื่อสาร การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประกันสุขภาพฯ

### หมายเหตุ

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



**สรุปแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจและเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ  
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖**

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.....๔.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

**๑. ช่องทางที่แสดงความคิดเห็น**

- โทรศัพท์.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- จดหมาย.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- มาพบด้วยตนเอง.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- หนังสือราชการ(ลับ).....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- กล่องรับความคิดเห็น.....๓.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐
- อื่น ๆ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

**๒. ชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล**

- เงินสด.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- เบิกได้.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรอายุ ๐-๑๒ ปี.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรทอง ๓๐ บาท.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- บัตรผู้สูงอายุ.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐
- บัตรประกันสังคม.....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- อื่น ๆ .....๑.....เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ระบุ... ไม่ระบุชนิด/ประเภทบัตรสิทธิการรักษาพยาบาล ๑ เรื่อง

## ๓. ประเด็นที่แสดงความคิดเห็น

<input checked="" type="checkbox"/>	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่.....๓.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๐๐
<input type="checkbox"/>	สถานที่และสิ่งแวดล้อม.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input checked="" type="checkbox"/>	ระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ/การรักษาพยาบาล.....๑.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๐๐
<input type="checkbox"/>	วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	ทักษะการรักษาพยาบาล.....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆ .....เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	๐

ระบุ..... เป็นข้อเสนอแนะไม่ใช้การร้องเรียน เรื่อง

## พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

๑. \* ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน ช่องหมายเลข ๑ เกี่ยวกับการเรียกคิวจ่ายเงิน ซึ่งหน้าจอเรียกคิวที่ ๔-๐๖๖ เมื่อเข้าไปช่องจ่ายเงินที่ ๑ ที่ชั้นหน้าจอ แต่เจ้าหน้าที่ไม่รับชำระ มีประชาชนซึ่งไม่มีบัตรคิวเงินสด ยืนแฉงคิวอยู่ เจ้าหน้าที่การเงินกดคิว ๔-๐๖๖ ที่หน้าจอออก จึงทักท้วง และต้องรอนาน (เบิกได้)

๒. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเภสัชกร ผู้ชาย ไม่ให้คำแนะนำ โรงพยาบาลเปลี่ยนแปลงทุกครั้งที่มาใช้บริการ (-)

๓. ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด ตรงบริเวณจุดส่งตรวจอุจจาระ พูดจาไม่สุภาพ ดูผู้ป่วย (ปกส.)

## ระบบ / ขั้นตอนการรับบริการ / การรักษาพยาบาล

๑. ไม่พึงพอใจระบบการให้บริการของโรงพยาบาล รอตรวจนาน รอรับยานาน (UC)

## ๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่โรงพยาบาลควรปรับปรุงคือ

๑. ควรมีป้ายแนะนำ ผู้ที่ชำระเงินสด โดยไม่มีบัตรคิว ควรเคารพสิทธิผู้ที่มีบัตรคิวและรอนาน
๒. ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการ การพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด

## หมายเหตุ ๒

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