

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

งานพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร สถาบันบำราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการ และญาติที่มารับบริการในหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก สำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ระหว่างวันที่ 7 มิถุนายน ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2564 จำนวน 553 ราย (จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 680 ราย) คิดเป็น 81.32% ผลการสำรวจพบว่า ผู้ป่วย (85.0%) เพศหญิง (50.1%) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี (26.8%) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 30-39 ปี (23.9%) และอายุ 50-59 ปี (20.8%) การศึกษาปริญญาตรี (59.9%) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (35.1%) ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (38.9%) ชำระเงินเอง (25.5%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล (93.5%)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 86.36% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (87.95%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (87.39%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (86.51%) โดยเฉลี่ย 4.43 (ร้อยละ 88.66) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด คิดเป็น 4.48 (89.66%) รองลงมาคือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค, แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา และ แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม คิดเป็น 4.47 (89.44%) ความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคือ คือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ (97.60%) จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้ง (94.80%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ เพราะ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (75.36%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (56.79%) บริการรวดเร็ว (42.68%) และมีเครื่องมือทันสมัย (30.36%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (89.50%)

จากข้อมูลสำรวจดังกล่าวพบว่า สถาบันบำราศนราดรุมีโอกาสนพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนาระบบเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น, การปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการให้บริการของคลินิกเฉพาะโรคเพื่อให้เหมาะสมต่อความสะดวกของผู้ป่วยที่มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ เรื่องการพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่เรื่องเวชระเบียน อบรมพฤติกรรม การให้บริการ การสื่อสารกับผู้ป่วยให้ชัดเจน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่จอดรถผู้มารับบริการ การนำเสนอข้อมูลผ่านเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน การเพิ่มที่นั่งรอรับบริการ รวมทั้งเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อให้มีการรักษาที่ครบวงจรเพิ่มมากขึ้น

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ระหว่างวันที่ 7 มิถุนายน ถึง วันที่ 30 สิงหาคม 2564 แบบสอบถามทั้งหมด 553 ชุด สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=553)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ห้องฉุกเฉิน (ER)	26	4.7
OPD อายุรกรรม	158	28.6
OPD อายุรกรรม (HIV)	26	4.7
OPD กุมารเวชกรรม	23	4.2
OPD หู คอ จมูก	49	8.9
OPD จักษุ	33	6.0
OPD ศัลยกรรม	61	11.0
OPD สูติรีเวชกรรม	33	6.0
ห้องตรวจ TB	28	5.1
คลินิกเวชศาสตร์การเดินทางและการท่องเที่ยว (TMC)	26	4.7
EID (จุดตรวจคัดกรอง COVID-19)	35	6.3
ทันตกรรม	11	2.0
ไตเทียม	11	2.0
เครื่องมือพิเศษ	33	6.0
รวม	553	100

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคืองาน OPD อายุรกรรม (28.2%) รองลงมาคือ OPD ศัลยกรรม (11.0%) และ OPD หู คอ จมูก (8.9%)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	470	85.0
	ญาติผู้ป่วย	83	15.0
เพศ	ชาย	276	49.9
	หญิง	277	50.1

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	0.9
	20 - 29 ปี	54	9.8
	30 - 39 ปี	132	23.9
	40 - 49 ปี	148	26.8
	50 - 59 ปี	115	20.8
	60 - 64 ปี	50	9.0
	65 ปีขึ้นไป	49	8.9
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	194	35.1
	ปริญญาตรี	331	59.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	5.1
สิทธิการรักษาพยาบาลในสิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้นี้	ชำระเงินเอง	141	25.5
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	215	38.9
	ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร	93	16.8
	ประกันสังคมรพ.อื่น	22	4.0
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	82	14.8
ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	517	93.5
	ต่างจังหวัด	36	6.5

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (85.0%) เพศหญิง (50.1%) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี (26.8%) รองลงมา คือช่วงอายุ 30-39 ปี (23.9%) และอายุ 50-59 ปี (20.8%) การศึกษาปริญญาตรี (59.9%) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (35.1%) ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (38.9%) ชำระเงินเอง (25.5%) และปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ ปริมณฑล (93.5%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						86.51
1.1 ขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่/ป้า	256	237	65	2	0	87.78
ประกาศมีความชัดเจน						
1.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดประกาศ						
• คัดกรองด้านหน้า	259	216	70	8	0	86.26
• ห้องบัตร และออกสิทธิการรักษา	244	220	84	5	0	85.42

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
• ห้องตรวจ/ คลินิกบริการ	278	210	62	3	0	87.59
• ห้องปฏิบัติการ (ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ เสมหะ)	258	231	58	6	0	86.80
• ห้องเอกซเรย์/ ตรวจรังสีวิทยา/ ตรวจ เครื่องมือพิเศษ	255	226	66	6	0	86.40
• ห้องจ่ายยา	250	229	69	4	1	86.15
• ห้องการเงิน	238	243	65	5	2	85.68
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						87.95
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	289	201	59	4	0	88.03
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ	281	217	54	1	0	88.14
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการ/การดูแลตนเอง/ การมาตรวจ ตามนัด	282	204	64	3	0	87.67
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						83.60
3.1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	256	219	73	5	0	86.26
3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ ทันสมัย	254	232	67	0	0	86.76
3.3 ความสะอาดโดยรวมของจุดบริการ	264	219	66	4	0	86.87
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก						
• ห้องน้ำ	235	212	92	14	0	84.16
• ที่จอดรถ	189	203	117	29	15	78.88
• โรงอาหาร/ร้านค้า	193	211	128	19	2	80.76
• ที่นั่งรอรับบริการ	216	216	108	11	2	82.89
3.5 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น จุดรับข้อร้องเรียน Facebook QR Code	206	217	115	15	0	82.21
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						87.39
4.1 บริการที่ได้รับ						
• มีคุณภาพ	260	235	57	1	0	87.27
• มีความคุ้มค่า	255	239	58	1	0	87.05
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจการ ให้บริการ	272	230	47	4	0	87.85
ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวม 4 ด้าน						86.36

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น 86.36% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (87.95%) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (87.39%) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (86.51%)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					ค่าเฉลี่ย	%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)		
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	308	198	47	0	0	4.47	89.44
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	299	214	40	0	0	4.47	89.37
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	298	211	44	0	0	4.46	89.19
4. แพทย์รับฟัง/พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	297	205	51	0	0	4.44	88.90
5. ท่านมีโอกาสได้พุดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	282	205	62	3	1	4.38	87.63
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	286	206	57	3	1	4.40	87.96
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	281	222	47	3	0	4.41	88.25
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	271	230	51	1	0	4.39	87.88
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	289	216	47	1	0	4.43	88.68
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	287	217	47	2	0	4.43	88.54
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	277	229	47	0	0	4.42	88.32
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	304	207	41	1	0	4.47	89.44
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	280	226	46	1	0	4.42	88.39
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	278	226	49	0	0	4.41	88.28
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	305	210	38	0	0	4.48	89.66
ความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ย 15 ข้อ						4.43	88.66

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นประสพการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ย 4.43 (ร้อยละ 88.66) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด คิดเป็น 4.48 (89.66%) รองลงมาคือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค, แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา และ แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม คิดเป็น 4.47 (89.44%)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่		
- แนะนำ	540	97.60
- ไม่แน่ใจ	4	0.70
- ไม่แนะนำ	9	1.60
ถ้าป่วยจนต้องเข้ารับการรักษากลับและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่		
- กลับมาอีก	524	94.80
- ไม่แน่ใจ	9	1.60
- ไม่กลับมา	20	3.60
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*		
- เดินทางสะดวก	318	56.79
- มีเครื่องมือทันสมัย	170	30.36
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	422	75.36
- ค่ารักษามีความเหมาะสม	117	20.89
- บริการรวดเร็ว	239	42.68
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม	83	14.82
- ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	121	21.61
- อื่นๆ ได้แก่ ญาติแนะนำ, เจ้าหน้าที่ดูแลดี, มั่นใจในโรงพยาบาล	3	0.54
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
- มากกว่า 1 ครั้ง	496	89.50
- ครั้งแรก	64	10.50

* ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคืออยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมารับบริการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ (97.60%) จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้ง (94.80%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดรุ เพราะ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (75.36%) รองลงมาคือ เดินทางสะดวก (56.79%) บริการรวดเร็ว (42.68%) และมีเครื่องมือทันสมัย (30.36%) ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง (89.50%)

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ช่วงเกิดโรคระบาดโควิด อยากให้รพ.รับคนป่วยเข้ารับรักษาทุกกรณี โดยไม่ปฏิเสธการรักษา - การเงิน ขอให้เร็วกว่านี้ - จ่ายยาช้า - รอนาน ตรวจแปบเดียว - อยากให้คลินิกTB เปิดช่วงเช้า = 2 - อยากให้ปรับปรุงเมนูอาหารเช้า จากข้าวต้มเป็นเมนูอื่นบ้าง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรพัฒนาความรู้เรื่องเวชระเบียน - พยาบาลพูดเร็วเกินไปจนบางที่ฟังไม่ทัน - พฤติกรรมบริการบุคลากรในบางแผนก ไม่สุภาพ พูดจาดูดีในใส่อารมณ์ - แพทย์ควรรับฟังคำอธิบายอาการของผู้ป่วยประกอบการวินิจฉัยโรค - พยาบาลควรมีมารยาทกับผู้ป่วยให้มากๆ - การให้บริการของเจ้าหน้าที่คัดกรองบางคนควรให้บริการที่ดีกว่านี้ - อยากให้ฝ่ายการเงินพูดจาไพเราะกว่านี้ - เป็นคนไข้อยู่คนเดียวแต่จนท.ไม่รับแจ้งว่ารับตรวจเฉพาะผู้ตรวจคัดกรองโควิดเท่านั้น - เจ้าหน้าที่โต๊ะ 1 (รับบัตรนัด) บางท่านพูดจาไม่ดี ค่อนข้างดุ - คุณหมอบางท่านกระตือรือร้นและยินดีตอบคำถามข้อสงสัยในอาการของคนไข้ แต่บางท่านอาจไม่ได้ให้คำแนะนำในรายละเอียดเกี่ยวข้องกับอาการและการรักษามากนัก - รพ.ประจำจุดบางคนแต่งกายไม่เรียบร้อยพูดจาไม่ค่อยดี = 2 - เจ้าหน้าที่การเงินน่าจะพูดให้ไพเราะกว่านี้ - เจ้าหน้าที่ห้องเอกสารการเงินด้านล่างชั้น 1 พูดจาไม่ชัดเจน แถมดูด้วยความไม่พอใจ ชักสีหน้าเมื่อมีข้อคำถาม อยากให้ดูตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานหนักกว่าคุณ และเสียสละมากกว่า เค้บริการด้วยหัวใจและมีเมตตาต่อผู้ป่วย อยากให้ได้รับการอบรม(บางบุคคล)ส่วนมากผู้หญิง
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> - ที่จอดรถไม่เพียงพอ = 7 - โรงอาหารควรมีความทันสมัยมากขึ้น มีอาหารให้หลากหลาย - สถาบันฯควรมีการตรวจเมมโมแกรม มะเร็งเต้านม - เว็บไซต์ของสถาบันฯควรมีความเคลื่อนไหวให้ทันเหตุการณ์ ทันสมัย - การ update ข้อมูลในเว็บไซต์ (facebook) ไม่อัปเดต - ควรเพิ่มที่นั่งรอรับบริการ - โทรศัพท์ติดต่อไม่ได้หลายเบอร์ - อยากให้มีการรักษาครบวงจรมากขึ้น - ด้านอาคารหรือตึก ห้องปฏิบัติงานของแพทย์ให้ดูมีความสะอาดมากกว่านี้ และห้องน้ำอาจจะปรับให้มีความทันสมัย ดูแล้วสบายตามากขึ้น - อยากให้มีรถบริการนำผู้ป่วยมารักษาที่โรงพยาบาล