

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

งานพัฒนาคุณภาพ กลุ่มงานพัฒนาองค์กร สถาบันบาราศนราดรุ

วัตถุประสงค์การสำรวจครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการและญาติที่มาใช้บริการ ในหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก(OPD) จำนวน 981 ราย โดยให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในแบบสอบถามและผ่านช่องทาง QR Code ระหว่างวันที่ 5 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2567

จากผลสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย 80.0% เพศหญิง 61.7% อายุ 50 - 59 ปี 22.3% รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป 22.0% และอายุ 30-39 ปี 21.0% มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 50.6% รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี 34.3% สหวิทยาการส่วนใหญ่คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 45.2% รองลงมาคือ ข้าราชการ 33.0% และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล 92.3% ด้านความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอก ภาพรวมระบบทั้ง 4 ด้าน คือ 89.69% เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสูงที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ 92.19% รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ 91.02% และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 89.55% ตามลำดับ ส่วนผลสำรวจความคิดเห็นต่อประสบการณ์งานบริการผู้ป่วยนอก ภาพรวมทั้ง 15 ข้อ คือ 90.72% เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค 92.42% รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา 92.31% และคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ 91.76% ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักให้มาตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุ 96.1% จะกลับเข้ารับการรักษาอีกครั้งแม้จะมาสารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ 94.6% และผู้รับบริการไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน 100% แต่ด้านการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันอยู่ที่ 16.3% จึงต้องมีแผนพัฒนาให้เหมาะสมกับช่วงอายุของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่และปฏิบัติการให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ด้านเหตุผลที่เลือกมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบาราศนราดรุมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์เชี่ยวชาญ 22.41% รองลงมาคือ เดินทางสะดวก 22.15% และบริการรวดเร็ว 16.58% ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง 84.4% และมารับบริการครั้งแรกที่สถาบันบาราศนราดรุจากการได้รับคำแนะนำ/บอกต่อจากบุคคลอื่น 51.9% รองลงมาคือ เลือกมารับบริการด้วยตนเอง 41.0%

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และประสบการณ์
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สถาบันบำราศนราดูร**

จากการสุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก วันที่ 5 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2567 แบบสอบถามทั้งหมด 981 ราย สรุปผลการสำรวจรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ (n=981)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ห้องฉุกเฉิน (ER)	18	1.8
OPD อายุรกรรม	146	14.9
OPD กุมารเวชกรรม	35	3.6
OPD ศัลยกรรม	29	3.0
OPD จักษุ	74	7.5
OPD หู คอ จมูก	40	4.1
OPD สูติรีเวชกรรม	78	8.0
ห้องตรวจ (TB)	50	5.0
คลินิกเวชศาสตร์การเดินทางและการท่องเที่ยว (TMC)	81	8.3
ห้องผ่าตัด	21	2.1
ทันตกรรม	51	5.2
กายภาพบำบัด	28	2.8
ไตเทียม	60	6.1
ห้องตรวจเครื่องมือพิเศษ	5	0.5
ห้องตรวจโรคไข้หวัด (ARI Clinic) ตึก 7/1	183	18.7
ห้องตรวจโรคทั่วไป (GP)	82	8.4
รวม	981	100

จากตารางที่ 1 หน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกที่มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสูงสุดคือห้องตรวจโรคไข้หวัด (ARI Clinic) ตึก 7/1 18.7% รองลงมาคือ OPD อายุรกรรม 14.9% ห้องตรวจโรคทั่วไป (GP) 8.4% และคลินิกเวชศาสตร์การเดินทางและการท่องเที่ยว (TMC) 8.3% ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ป่วย	785	80.0
	ญาติผู้ป่วย	196	20.0
เพศ	ชาย	376	38.3
	หญิง	605	61.7
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	17	1.7
	20 - 29 ปี	125	12.7
	30 - 39 ปี	205	21.0
	40 - 49 ปี	199	20.3
	50 - 59 ปี	219	22.3
	60 ปีขึ้นไป	216	22.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับการบริการในครั้งนี้ (ต่อ)

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	337	34.3
	ปริญญาตรี	496	50.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	148	15.1
สิทธิการรักษาพยาบาลในครั้งนี้	ชำระเงินเอง	324	33.0
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	443	45.2
	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	38	3.9
	ประกันสังคมสถาบันบำราศนราดูร	151	15.4
	ประกันสังคม รพ.อื่น	21	2.1
	บัตรผู้พิการ	4	0.4
ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต	กรุงเทพฯ/ ปริมณฑล	905	92.3
	ต่างจังหวัด	76	7.7

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย 80.0% เพศหญิง 61.7% มีอายุ 50 - 59 ปี 22.3% รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป 22.0% และอายุ 30-39 ปี 21.0% ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 50.6% รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี 34.3% สิทธิในการรักษาส่วนใหญ่คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 45.2% รองลงมาคือ ชำระเงินเอง 33.0% และผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล 92.3%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						89.55
1.1 ขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศมีความชัดเจน	582	349	46	4	0	90.76
1.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดประกาศ						
• คัดกรองด้านหน้า	573	337	65	4	2	90.07
• ห้องบัตร และออกสิทธิการรักษา	555	347	70	8	1	89.50
• ห้องตรวจ/ คลินิกบริการ	582	332	58	9	0	90.32
• ห้องปฏิบัติการ (ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ/ เสมหะ)	560	345	72	4	0	89.79
• ห้องเอกซเรย์/ ห้องตรวจรังสีวิทยา/ ห้องตรวจเครื่องมือพิเศษ	567	332	75	7	0	89.75
• ห้องจ่ายยา	504	384	84	9	0	88.20
• ห้องการเงิน	504	381	84	10	2	88.03
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						92.19
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	651	284	38	6	2	92.13
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	642	305	29	3	2	92.25

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						85.98
3.1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	576	329	69	7	0	90.05
3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ ทันสมัย	563	347	66	5	0	89.93
3.3 ความสะอาดโดยรวมของจุดบริการ	576	337	64	4	0	90.28
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก						
• ห้องน้ำ	478	372	121	9	1	86.85
• ที่จอดรถ	347	364	201	56	13	79.90
• โรงอาหาร/ร้านค้า	363	353	211	47	7	80.75
• ที่นั่งรอรับบริการ	457	348	153	22	1	85.24
• มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Line OA/ Facebook/ YouTube/ Application Bamras เป็นต้น	436	385	155	5	0	85.52
• มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น จุดรับข้อร้องเรียน Facebook QR Code	438	369	168	6	0	85.26
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ						91.02
4.1 บริการที่ได้รับ						
• มีคุณภาพ	603	332	42	3	1	91.25
• มีความคุ้มค่า	593	335	49	3	1	90.91
4.2 โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจการให้บริการ	583	357	35	5	1	90.91
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม ระบบทั้ง 4 ด้าน						89.69

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอก ภาพรวมระบบทั้ง 4 ด้าน คือ 89.69% เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 92.19% รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ 91.02% และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 89.55% ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค	660	278	36	6	1	92.42
2. แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	656	278	43	3	1	92.31
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	636	294	44	6	1	91.76
4. แพทย์รับฟัง/พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	631	290	55	4	1	91.52
5. ท่านมีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย	576	330	64	9	2	89.95
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	590	325	57	5	4	90.42
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่	582	333	57	6	3	90.28
8. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องรักษา	552	353	71	3	2	89.56
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	606	317	51	5	2	90.99
10. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	567	354	54	5	1	90.19

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (n)					%
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจของท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	574	344	57	5	1	90.28
12. แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ญาติของท่านได้ซักถาม	560	348	67	5	1	89.79
13. ท่านและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	568	346	62	4	1	90.09
14. ท่านได้รับข้อมูลการใช้ยา ผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	575	343	56	6	1	90.28
15. ท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	608	309	60	3	1	90.99
ความคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกภาพรวมทั้ง 15 ข้อ						90.72

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสบการณ์งานบริการผู้ป่วยนอก ภาพรวมทั้ง 15 ข้อ คิดเป็น 90.72% เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในรายประเด็นคำถามพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจรักษาเพื่อการวินิจฉัยโรค 92.42% รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูล/ แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา 92.31% และ คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ 91.76% ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความผูกพัน/ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่ท่านรู้จักมาตรวจรักษาที่สถาบันหรือไม่		
- แนะนำ	943	96.1
- ไม่แนะนำ	13	1.3
- ไม่แน่ใจ	25	2.6
ถ้าป่วยจะต้องเข้ารับการรักษากลับครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้จะกลับมาที่สถาบันหรือไม่		
- กลับมาอีก	928	94.6
- ไม่กลับมา	4	0.4
- ไม่แน่ใจ	49	5.0
ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่		
- ไม่เคย	981	100.0
ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันหรือไม่		
- เคย	160	16.3
- ไม่เคย	821	83.7
เหตุผลที่เลือกมารับการรักษาที่นี่*		
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	681	22.41
- มีเครื่องมือทันสมัย	290	9.54
- ส่งต่อมาพบแพทย์เฉพาะทาง	184	6.05
- เดินทางสะดวก	673	22.15
- บริการรวดเร็ว	504	16.58
- ค่ารักษามีความเหมาะสม	432	14.22
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม	275	9.05

* ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
- ครั้งแรก	153	15.6
- มากกว่า 1 ครั้ง	828	84.4
กรณีที่มาใช้บริการครั้งแรก ท่านรู้จักสถาบันบำราศนราดูร ผ่านช่องทางการสื่อสารจากช่องทางใด		
- YouTube Bamras Channel	4	0.4
- Line Official สถาบัน	6	0.6
- Facebook สถาบัน	12	1.2
- เว็บไซต์บำราศนราดูร (ddc.moph.go.th/bidi)	37	3.8
- ได้รับคำแนะนำ/บอกต่อจากบุคคลอื่น	509	51.9
- สื่อโทรทัศน์/วิทยุ	11	1.1
- เลือกมารับบริการด้วยตนเอง	402	41.0

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกคือ อยากแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักให้มาตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูร 96.1% จะกลับเข้ารับการตรวจรักษาอีกครั้งแม้จะมาสารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ 94.6% ผู้รับบริการไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน 100% แต่ด้านการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) เช่น Line Official / Application Bamras ของสถาบันอยู่ที่ 16.3% จึงต้องมีแผนพัฒนาให้เหมาะสมกับช่วงอายุของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่และปฏิบัติการให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น

ด้านเหตุผลที่เลือกมารับการตรวจรักษาที่สถาบันบำราศนราดูรมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์เชี่ยวชาญ 22.41% รองลงมาคือ เดินทางสะดวก 22.15% และบริการรวดเร็ว 16.58% ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง 84.4% และมารับบริการครั้งแรกที่สถาบันบำราศนราดูรจากการ ได้รับคำแนะนำ/บอกต่อจากบุคคลอื่น 51.9% รองลงมาคือ เลือกมารับบริการด้วยตนเอง 41.0%

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ - อยากให้มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยกว่านี้ จะได้ไม่ต้องส่งตัวไปรักษาที่ รพ. อื่น - ขั้นตอนการเงินมีความยุ่งยาก ต้องเดินไปมาหลายรอบ - อยากให้เพิ่มแผนการรักษาให้ครอบคลุมทุกโรค - ระบบการส่งต่อล่าช้ามาก - อยากให้มีการตรวจแมมโมแกรมทรวงอกและหัวใจ - อยากให้รับสิทธิบัตรทอง - ระยะเวลารอนานในกรณีมีอาการหนักหรือเร่งด่วน - เพิ่มการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลให้มีหลายช่องทางกว่านี้ค่ะ - อยากให้รับสิทธิประกันสังคมเพิ่ม - ต้องรอหาแฟ้มอยู่เกือบชั่วโมง ไม่แน่ใจระบบโรงพยาบาลจัดการเอกสารแบบไหน ถึงใช้เวลานาน และข้อมูลไม่ถึงไปคอม เอกสารซ้ำที่สุด ระบบจัดการแย่มากควรปรับปรุง - อยากให้มีเจ้าหน้าที่เดินส่ง lab ให้คนไข้ เพราะบางครั้งคนไข้อาจไม่มีแรงเดิน - เข้า app ของโรงพยาบาลไม่ได้สักที - การติดต่อต้องเดินหลายตึก - เพิ่มให้มีคลินิกหูดอกจมูกนอกเวลาทำการ เป็นสัปดาห์ละ 2 วัน - อยากให้ลดเวลาการรอห้องการเงิน - อยากให้มีขั้นตอนไขว้ชัดเจน หรือมีพนักงานคอยช่วยแนะนำ เวลาโรงพยาบาลปรับปรุงระบบหรือขั้นตอนต่าง ๆ เนื่องจากคุณหมอ 6 เดือนนี้ครั้ง

ข้อเสนอแนะ	
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	- ต้องการให้เพิ่มแพทย์เฉพาะทางมากขึ้นจะได้รักษาที่นี้อย่างต่อเนื่อง - เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจ นั่งเล่นแต่ Line ในห้องตรวจแพทย์ ปรับปรุงด่วน - ขอให้คุณหมอมาลง OPD ตรงเวลา คนไข้จำนวนมากได้ตรวจหลังเที่ยง - แพทย์ผู้ตรวจพุดจาไม่ค่อยดี กับผู้ป่วย - เพิ่มหมอตาในเวลาให้มากกว่า 1 คนเพราะหมอมามาก - พนักงาน ER ไม่เป็นมิตร ทำงานช้า ไม่มีพนักงานเฝ้าตลอด ตอบคำถามและน้ำเสียงไม่เป็นมิตร แม้ว่าจะพาคนแก่มาฉุกเฉินกับรถกู้ภัย - พยาบาลห้องฉุกเฉินไม่ให้ข้อมูลอะไร ไม่มีใจบริการ - การคัดกรองของพยาบาลหน้าห้องตรวจฉุกเฉินไม่เหมาะสม ไม่ตรงตามความเร่งด่วน ต้องรอตรวจนานกว่าจะได้ตรวจกว่าจะได้เอกเรย์ต้องรอเป็นชั่วโมง ทั้งที่มาก่อนและ คนไข้ที่มาทีหลังแค่ใกล้ขีดคนที่เป็นโควิด ไม่ได้มีอาการไข้ ไอ หอบ เหนื่อยอะไรเลย ทำให้รักษาล่าช้า และตรวจเสร็จสงสัยเรื่องลำไส้อุดตันต้องส่งต่อการรักษา - พยาบาลคัดกรองประวัติผู้ป่วยพุดจาแตกตั้นเก่งมาก ควรปรับปรุงด่วน - การพุดจา อยากให้ใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนกว่านี้ - พยาบาลห้องพิเศษตึก 3 ชั้น 5 ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง วันรับใบนัดบอกมีเจาะเลือด แต่มวันนัดไม่มีเจาะเลือด - การเงินชั้น 4 บริการไม่ค่อยดี - พยาบาล ER ดูเหวี่ยง ดูไม่ค่อยเต็มใจบริการเท่าไร - รพก. ควรจัดระเบียบที่จอดรถและการจอดให้เรียบร้อย และชี้้นำเพื่อไปในบริเวณที่จอด - ผู้ช่วยพยาบาล(เสื้อชมพู) กิริยาไม่ค่อยดี ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ (เป็นเกือบทุกคน)
ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	- ป้ายบอกทางค่อนข้างเก่าและไม่ค่อยชัดเจน อยากให้เพิ่มป้ายไปเซเวนเพราะพึ่งทราบตอนกลับ - ปรับปรุงที่จอดรถและป้ายทางเดินรถ - เพิ่มที่จอดรถของผู้พิการ ผู้สูงอายุ - เพิ่มหลังคาที่ลานจอดรถ - อยากให้ปรับปรุงโรงอาหาร มีขึ้นกบนโต๊ะและเก้าอี้ เกือบโดนขึ้นกตกลใส่ระหว่างกินข้าว - โรงอาหารควรพัฒนาให้ได้มาตรฐานมีอาหารที่หลากหลาย - ต้นไม้ให้ความร่มรืนน้อยไปตามทางเดินจากจุดที่จอดรถมาจุดบริการ - ขอเพิ่มร้านเครื่องดื่มเพื่อนั่งรอคนไข้เพิ่มอีก 1 ร้าน - ติดแอร์และเครื่องฟอกอากาศที่นั้รรอแผนกอายุรกรรม - อยากให้ติดแอร์บริเวณที่นั้รคอย เพราะอากาศร้อนและฝุ่นเยอะมาก เพราะอยู่โรงพยาบาลก็ใช้เวลาครึ่งวันกว่าจะเสร็จ - บริเวณที่รอตรวจอายุรกรรมร้อนมากและมีฝุ่นเยอะมาก อยากให้ปรับปรุง - ในช่วงอากาศร้อนพัดลมแทบไม่ช่วย - ปรับปรุงห้องน้ำอีกหน่อยค่ะ - ในห้องน้ำควรมีกระดาษชำระทุกห้อง โถชักโครกควรดูแลความสะอาดให้มากกว่านี้ บางจุด ฝายังสกปรก - ปรับปรุงช่องทางเดินอยากให้มึราวจับ - วันเสาร์ร้านอาหารเปิดน้อยมาก - อาหารควรปรับปรุงเรื่อง ความมัน เค็ม เยอะมาก - ควรเพิ่มที่จอดรถ - ร้อนไม่มีพัดลม หรือ แอร์ ที่จอดรถเดินไกล