บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ้านฉาง (กลุ่มงานการพยาบาล) โทร. ๐ ๓๘๖๐ ๓๘๓๘ ต่อ ๔๒๐๔

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๒)/ ๐๐๓ **วันที่** ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสรุปการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องอื่นๆ (ไตรมาสที่ ๒)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง

ตามที่ โรงพยาบาลบ้านฉาง จัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) โรงพยาบาลบ้านฉาง ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ครึ่งปีแรก ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)พบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ มีจำนวน ๒ เรื่องดังนี้

๑. <u>ข้อร้องเรียน</u>

วันที่ ๑๔ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ แสดงความเห็นในฐานะผู้มารับบริการ ร้องเรียนผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เรื่อง “ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร” หน่วยงานที่รับผิดชอบ แผนกผู้ป่วยนอก

<u>แนวทางการพัฒนา</u>

หัวหน้างานได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว และให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในครั้งต่อไปใหม่

- หัวหน้าพยาบาลสอบสวนและนิเทศ การบริการที่ดี วางระบบการติดตามพฤติกรรมบริการรายบุคคล ให้เขียนรายงาน บันทึกแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ มอบหัวหน้างานติดตามพฤติกรรมบริการ บุคลากรในหน่วยงานและรายงานทุกเดือน

๒. <u>ข้อร้องเรียน</u>

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ข้อมูลจากการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจ ของโรงพยาบาลบ้านฉาง พบ “พยาบาลห้องคลอด พูดจาไม่ดี ใส่อารมณ์ รุนแรง ก้าวร้าว หน้าที่ในการดูแลคนไข้ไม่ดีหน่วยงานที่รับผิดชอบ” แผนกห้องคลอด

<u>แนวทางการพัฒนา</u>

-หัวหน้างานแจ้งให้ผู้ถูกประเมินรับทราบข้อร้องเรียน และพูดคุยให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้ดีขึ้นโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

- หัวหน้าพยาบาลสอบสวนและนิเทศ การบริการที่ดี วางระบบการติดตามพฤติกรรมบริการรายบุคคล ให้เขียนรายงาน บันทึกแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ มอบหัวหน้างานติดตามพฤติกรรมบริการ บุคลากรในหน่วยงานและรายงานทุกเดือน

ทั้งนี้ขออนุมัติ.....

ทั้งนี้ขออนุมัตินำเอกสารประกาศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านฉาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางสมลักษณ์ ทองสุข)
หัวหน้าพยาบาล

(นายสุรชัย คำภักดี)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง

กร
15
18 สค. 66

โรงพยาบาลบ้านฉาง
รับเลขที่ 116/66
วันที่ 13 มค 66 เวลา 9.00 น.

ที่ รย ๐๐๓๓/๑๐๓

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง
ถนนสุขุมวิท รย ๒๑๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริเวณด้านหน้าห้องบัตร โรงพยาบาลบ้านฉาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง

อ้างถึง หนังสือจังหวัดระยอง ที่ รย ๐๐๑๗.๑/๒๒๑๖๘ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาใบนำส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รหัสเรื่อง นร.๐๒๖๕๐๐๕๗๘๓๓ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง จังหวัดระยองได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริเวณด้านหน้าห้องบัตร โรงพยาบาลบ้านฉางเนื่องจากวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๐๘.๐๐ – ๐๙.๐๐ น. ผู้ร้องได้เดินทางไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลบ้านฉาง และได้พบเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมกับผู้ร้อง ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อใช้บริการเป็นอย่างมาก จึงประสงค์ให้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง จึงขอให้ท่านพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว และรายงานผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยองทราบ ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย
- สสจ.ระยอง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หน่อยค่ะ
- เรียนตักเตือน กลุ่มการพยาบาล ดำเนินการ

(นายวีระศักดิ์ เจียมอนุกูลกิจ)
เลขานุการ เชี่ยวชาญ รักษาราชการแทน
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

13 ม.ค. 2566

(นายสุรชัย คำภักดี)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฉาง

ทราบ ผม
รีบ ดำเนินการ
ขอบคุณ

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ
โทร. ๐ ๓๘๖๑ ๓๔๓๐ ต่อ ๔๒๐๒
โทรสาร ๐ ๓๘๖๑ ๑๓๓๖

น้างสมลักษณ์ ทองสุข
หัวหน้าพยาบาล

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง

ที่ รย ๐๐๑๗.๑ /๒๒๑๘

ศาลากลางจังหวัดระยอง
ถนนสุขุมวิท รย ๒๑๐๕๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง
เลขที่รับ 36
วันที่ 3 ม.ค. 2566
เวลา 9.10 น.

๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริเวณด้านหน้าห้องบัตร โรงพยาบาลบ้านฉาง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ นร๐๒๖๕๐๐๕๗๘๓๓
ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดระยองได้รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รหัสเรื่อง นร๐๒๖๕๐๐๕๗๘๓๓ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริเวณด้านหน้าห้องบัตร โรงพยาบาลบ้านฉาง จังหวัดระยอง เนื่องจากวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๐๘.๐๐-๐๙.๐๐ น. ผู้ร้องได้เดินทางเข้าไปโรงพยาบาลบ้านฉาง เพื่อพบแพทย์ตามนัดหมาย โดยในขณะนั้นมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่จำนวน ๒ คน ซึ่งทางเจ้าหน้าที่คนที่ ๑ เรียกชื่อผู้ร้องตามบัตรคิวให้วัดความดัน ซึ่งในขณะนั้นเก้าอี้สำหรับคนไข้ยังไม่ว่าง เจ้าหน้าที่คนที่ ๑ ได้นำบัตรคิวของผู้ร้องไปด้วย พอเก้าอี้ว่าง ผู้ร้องจึงจะไปนั่งวัดความดันและผู้ร้องได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนที่ ๒ เพศหญิง (ไม่ทราบชื่อ-นามสกุล) อายุประมาณ ๒๐-๒๕ ปี สูงไม่เกินประมาณ ๑๖๐ เซนติเมตร รูปร่างสันทัด ผิวขาว ผมยาว สอบถามกับเจ้าหน้าที่ว่า "สามารถวัดความดันได้หรือไม่" ซึ่งผู้ร้องไม่ได้วัดความดันจึงกลับมายืนรอ ทางเจ้าหน้าที่คนที่ ๒ จึงนำบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องไปบันทึกข้อมูลในห้องบัตร แล้วนำบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องมาคืน หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่คนที่ ๑ ได้ถือเอกสารมาวางไว้และแจ้งว่า "บัตรอยู่นี่นะ เอกสารอยู่นี่ ให้นั่งลงวัดได้เลย" ในขณะนั้นเจ้าหน้าที่คนที่ ๒ ก็เดินกลับมา ซึ่งเจ้าหน้าที่มีการโยนบัตรประจำตัวประชาชนใส่หน้าผู้ร้อง ซึ่งมีเอกสารวางอยู่ที่เครื่องวัดความดัน ทางเจ้าหน้าที่กระชากเอกสารที่วางไว้บริเวณโต๊ะวัดความดัน ผ่านข้ามหน้าผู้ร้องไปเลย โดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งอะไรเลย และยังมีการแสดงกิริยาฉุนเฉียวใส่คนไข้ พอคนไข้เดินมานั่งที่เก้าอี้ มีการมองคนไข้ด้วยหางตา ซึ่งเจ้าหน้าที่คนที่ ๑ แจ้งว่า "ให้ชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูง" ซึ่งผู้ร้องไม่ทราบว่าทำไมเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาในลักษณะดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อใช้บริการเป็นอย่างมาก จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

จังหวัดระยอง จึงขอให้หน่วยงานของท่านพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผลให้จังหวัดระยองทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

กลุ่มงานนิติการ
เลขที่รับ 1
วันที่ 3 ม.ค. 2566
เวลา 10.06 น.

ขอแสดงความนับถือ

รักที่ร้อยตรี

(พิรุณ เหมะรักษ์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง

สำนักงานจังหวัดระยอง
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทร. ๐๓๘-๖๙๔๐๐๗
โทรสาร ๐๓๘-๖๙๔๐๔๒

นิติการ

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

รหัสเรื่อง : นร02650057833 (14/12/2565)

ผู้เดือดร้อน : ปกปิด

ประเภทเรืองร้องทุกข์ : ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์

วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง : ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชั้นความลับ : ชั้นความเร่งด่วน : ชั้นความสำคัญ :

สาระสำคัญของเรื่อง :

ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริเวณด้านหน้าห้องบัตร โรงพยาบาลบ้านฉาง จังหวัดระยอง

รายละเอียดของเรื่อง :

ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริเวณด้านหน้าห้องบัตร โรงพยาบาลบ้านฉาง จังหวัดระยอง เนื่องจากวันที่ 14 ธันวาคม 2565 เวลาประมาณ 08.00-09.00 น. ผู้ร้องได้เดินทางเข้าไปยังโรงพยาบาลบ้านฉาง เพื่อพบแพทย์ทำการเจาะเลือดตามนัดหมาย โดยในขณะนั้นมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่จำนวน 2 คน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่คนที่ 1 เพศหญิง อายุประมาณ 40 กว่าปี (กล่าวอ้างถึงเท่านั้น) ซึ่งทางเจ้าหน้าที่คนที่ 1 เรียกชื่อผู้ร้องตามบัตรคิวให้วัดความดัน ซึ่งในขณะนั้นเก้าอี้สำหรับคนไข้ยังไม่ว่าง เจ้าหน้าที่คนที่ 1 ได้นำบัตรคิวของผู้ร้องไปด้วย พอเก้าอี้ว่าง ผู้ร้องจึงจะไปนั่งวัดความดัน และผู้ร้องจึงติดต่อกับเจ้าหน้าที่คน 2 เพศหญิง (ไม่ทราบชื่อ-นามสกุล) อายุประมาณ 20-25 ปี สูงไม่เกินประมาณ 160 เซนติเมตร รูปร่างสันทัด ผิวขาว ไว้ผมยาว คาดว่าเจ้าหน้าที่คนที่ 1 น่าจะเป็นผู้ช่วยฝึกหัด สวมเสื้อสีฟ้า กระโปรงสีดำ (ไม่ใส่หมวกพยาบาล) สอบถามกับเจ้าหน้าที่ฯ ว่า "สามารถวัดความดันได้หรือไม่" ซึ่งผู้ร้องไม่ได้วัดความดัน จึงกลับมายืนรอ ทางเจ้าหน้าที่คนที่ 2 จึงนำบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง ไปบันทึกข้อมูลในห้องบัตร แล้วนำบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องมาคืน หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่คนที่ 1 ได้ถือเอกสารมาวางไว้ และแจ้งว่า "บัตรอยู่นี่นะ เอกสารอยู่นี่ ให้นั่งลงวัดได้เลย" ในขณะนั้นเจ้าหน้าที่คนที่ 2 ก็เดินกลับมา ซึ่งเจ้าหน้าที่ฯมีการโยนบัตรประจำตัวประชาชนใส่หน้าผู้ร้อง และมีเอกสารวางอยู่ที่เครื่องวัดความดัน ทางเจ้าหน้าที่กระชากเอกสารที่วางไว้บริเวณโต๊ะวัดความดัน ผ่านข้ามหน้าผู้ร้องไปเลย โดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งอะไรเลย และยังมีการแสดงกิริยาฉุนเฉียวใส่คนไข้ พอคนไข้เดินมานั่งที่เก้าอี้แล้ว มีการมองคนไข้ด้วยหางตา ซึ่งเจ้าหน้าที่คนที่ 1 แจ้งว่า "ให้ชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูง" ซึ่งผู้ร้องไม่ทราบว่าทำไมเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาในลักษณะดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อใช้บริการเป็นอย่างมาก จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป (ผู้ร้องประสงค์ให้ปกปิดชื่อ-นามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	สถานะการปฏิบัติการ :	ผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง :
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี2 (GCC Back)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ประสานงานส่งเรื่องให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี1 (GCC Front)	ยุติเรื่อง	ส่งประสานงาน เพื่อดำเนินการต่อไป
จังหวัดระยอง	รับทราบไว้ชั้นต้น	
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	รับทราบไว้ชั้นต้น	

ผู้ถูกร้อง :

หน่วยงานที่เคยติดต่อเรื่องนี้ :

สถานที่เกิดเหตุ : โรงพยาบาลบ้านฉาง ระยอง

วันที่เกิดเหตุจากวันที่ : - เวลาประมาณ 08.00-09.00 น.

อยู่ระหว่างการฟ้องร้อง / พิจารณาในชั้นศาล : ไม่

สถานะ : รอการรับทราบ

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการบริการ สำหรับงานผู้ป่วยใน (IP VOICE)

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการ ที่ท่านได้รับจากการนอนโรงพยาบาลในครั้งนี้
ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ที่อยู่ปัจจุบัน : อำเภอ วังน้ำเขียว จังหวัด นครราชสีมา

2. เพศ ☐ 1. ชาย ☑ 2. หญิง

3. อายุ 81 ปี

4. ท่านจบการศึกษาสูงสุด

☑ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2. มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา ☐ 3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

☐ 1. ชำระเงินเอง ☐ 2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 3. ประกันสังคม
☐ 4. กองทุนทดแทน ☐ 5. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ☐ 6. อื่น ๆ .....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการนอนโรงพยาบาลของท่านในครั้งนี้

6. ทำไมท่านเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☑ 1.เดินทางสะดวก ☑ 2.อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง ☐ 3.มีเครื่องมือทันสมัย
☐ 4.มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ☐ 5.ค่ารักษาไม่แพง ☐ 6.บริการรวดเร็วทันใจ
☐ 7.สถานที่สะดวกสบาย ☑ 8.เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ. นี้ ☐ 9.ส่งต่อ (Refer) มารักษาที่ รพ. นี้

7. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นและวิธีการรักษาหรือไม่

☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี

8. ท่านได้รับการแจกผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซ์เรย์ หรือไม่

☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี ☐ 4. ไม่ได้ตรวจ

9. ท่านได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัดและรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัดหรือไม่

☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี ☐ 4. ไม่ได้ตรวจ

10. ท่านทราบหรือไม่ว่าใครคือแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษาท่าน

☐ 1. ไม่ทราบ ☐ 2. ทราบ แต่ไม่รู้ชื่อแพทย์ ☐ 3. ทราบ และรู้ชื่อแพทย์

(มีต่อหน้า 2)

ตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่าง ๆ ในครั้งนี้

	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ประเมินไม่ได้
11. ความสะอาดของห้องที่ท่านนอน	☑	☐	☐	☐	☐
12. ความสะดวกสบายภายในห้องที่ท่านนอน	☑	☐	☐	☐	☐
13. การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่	☑	☐	☐	☐	☐
14. ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	☑	☐	☐	☐	☐
15. การตรวจร่างกายโดยแพทย์	☑	☐	☐	☐	☐
16. ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูเมื่อท่านมีปัญหา	☑	☐	☐	☐	☐
17. ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	☑	☐	☐	☐	☐
18. กิริยามารยาทของแพทย์	☑	☐	☐	☐	☐
19. ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	☑	☐	☐	☐	☐
20. ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ	☑	☐	☐	☐	☐
21. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ	☑	☐	☐	☐	☐
22. การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล	☑	☐	☐	☐	☐
23. การมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล	☑	☐	☐	☐	☐
24. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	☑	☐	☐	☐	☐
25. คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	☑	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

26. ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ หรือไม่
☑ 1. แนะนำ ☐ 2. ไม่แนะนำ ☐ 3. ไม่แน่ใจ

27. ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้หรืออีกไม่
☐ 1. มั่นใจว่าจะกลับมาอีก ☐ 2. มั่นใจว่าจะไม่มา ☑ 3. ไม่แน่ใจ

28. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรจะปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เห็นว่าสำคัญที่สุด 3 ข้อ
1) พยาบาลห้วยลึก ซื่อ ๆ
2) พูดจาไม่ดี ใส่อารมณ์ หงุดหงิด ก้าวร้าว
3) หน่วยในการรับผู้ป่วยตามใส่-ใส่ใจ

29. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาล/ก่อนย้ายออกจากหน่วยงานที่รักษาอยู่หรือไม่
☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☑ 3. ได้รับ และเข้าใจดี

30. ท่านได้รับคำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล และ/หรือก่อนกลับบ้านในเรื่องใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1. การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย ☐ 2. การรับประทานอาหาร ☐ 3. การใช้ยา
☐ 4. การสังเกตุอาการ ☐ 5. การออกกำลังกาย ☐ 6. การพักผ่อน
☐ 7. การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ☐ 8. การมาตรวจตามนัด

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบา