



โรงพยาบาลอ่างทอง
 รับเลขที่ 8055/1994
 วันที่ 18 ส.ค. 2554

ที่ อท ๐๐๒๗.๐๐๓/๕/๒๗/๗๓

เวลา.....
 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง
 ๑๒๒ ถนนโพธิ์พระยา-ท่าเรือ อท ๑๔๐๐๐
 19 ส.ค. 2554 / 14.15 น.

๑ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ที่ อท ๐๐๒๗.๐๐๓/๕/ว.๔๓๗ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ได้ขอความร่วมมือให้โรงพยาบาล ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน และรวบรวมแบบประเมินส่งให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อนำมาวิเคราะห์สรุปผลการประเมิน นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ขอส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว มาเพื่อใช้ในการประกอบการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ อนึ่ง หากจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเสร็จเรียบร้อยแล้วขอให้ ส่งงานพัฒนาคุณภาพบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ข. ผู้อำนวยการ

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาสั่งการ
 เห็นควรมอบ.....
 ดำเนินการ

(นายสำรอง คุณวุฒิ)

18 ส.ค. 2554
 18 ส.ค. 2554
 19 ส.ค. 2554

งานพัฒนาคุณภาพบริการ
 โทร. ๐ ๓๕๖๑ ๑๒๒๒ ต่อ ๑๐๓, ๐๘๑-๘๕๓๔๘๗๕
 โทรสาร ๐ ๓๕๖๒ ๐๕๑๑

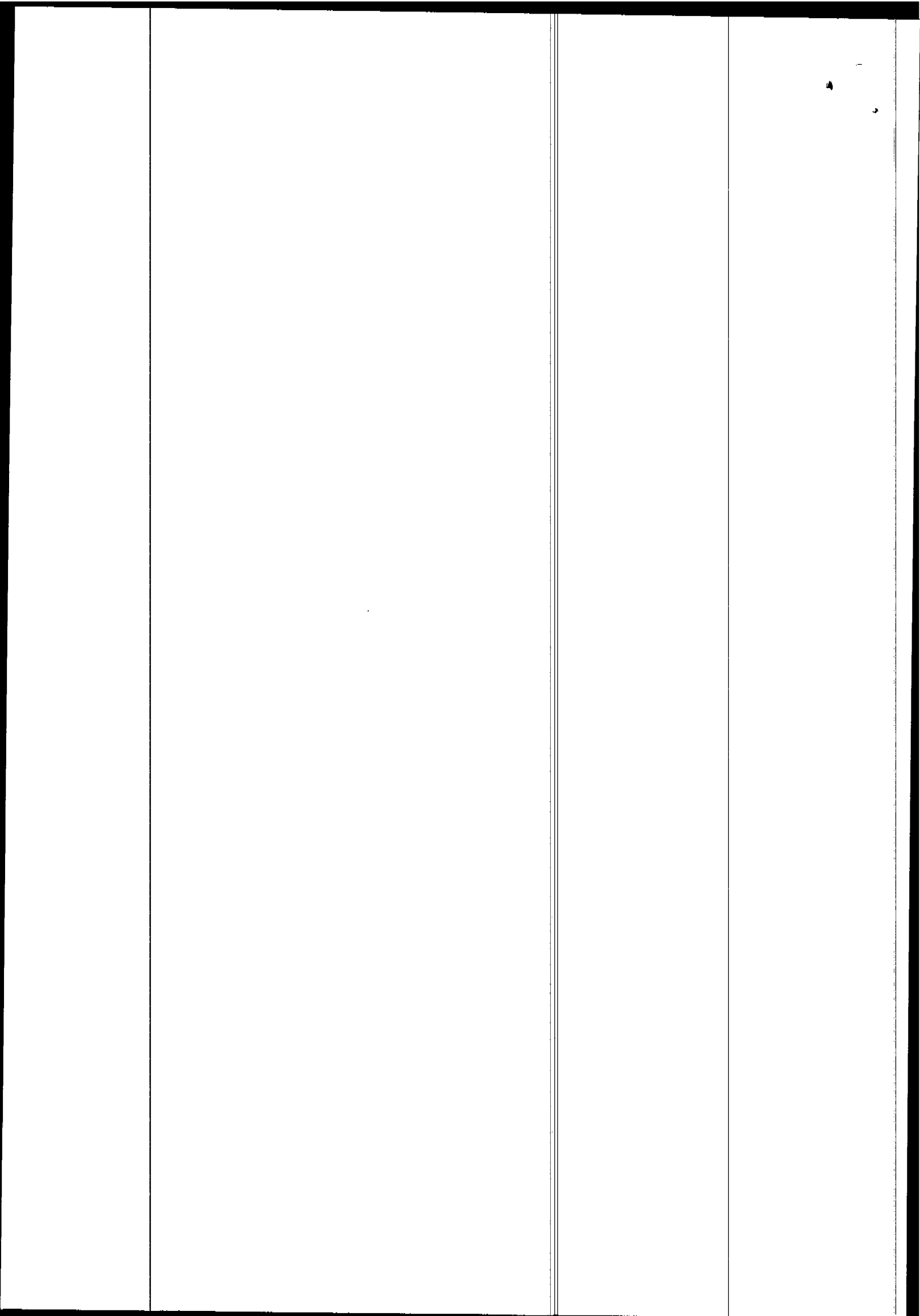
เรียน ผู้อำนวยการ.....

เพื่อโปรดทราบ เพื่อโปรดพิจารณา
 เห็นควรแจ้ง HRD ขอสมัคร
 สั่งการ ขอสมัคร
 เห็นควรแจ้ง.....

- ๑ กลุ่มการพยาบาล
- ๒ เจ้าหน้าที่
- ๓ สาขาวิชา ก.ค.ค.ค.ค.
- ๔ ๑๓๓๓.๓๓๓ ๑๓๓๓.๓๓๓
- ๕ ๑๓๓๓.๓๓๓ ๑๓๓๓.๓๓๓
- ๖ ๑๓๓๓.๓๓๓ ๑๓๓๓.๓๓๓
- ๗ ๑๓๓๓.๓๓๓ ๑๓๓๓.๓๓๓

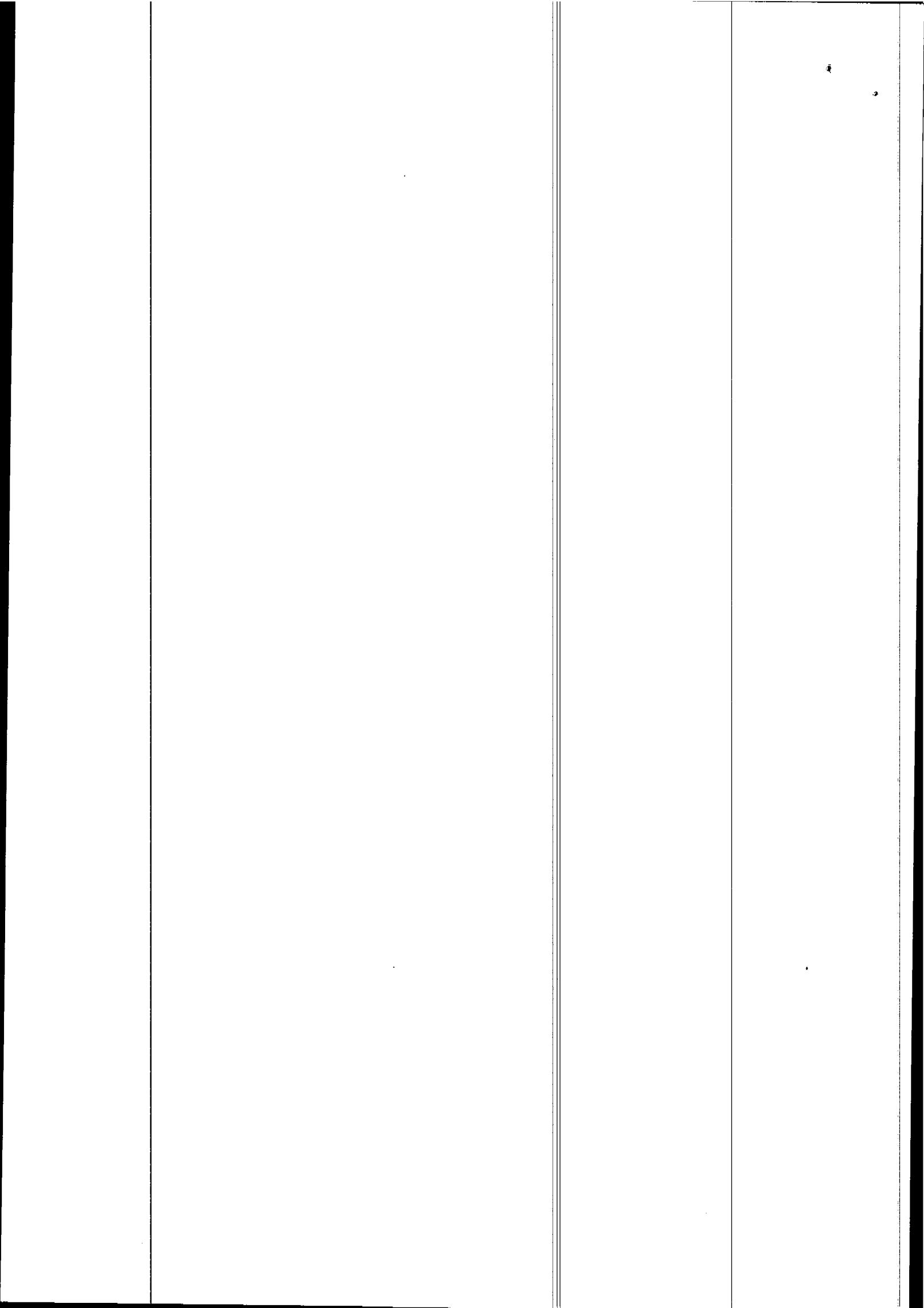
สอบ ดำเนินการ

๒๗/๘.๑.๕๔



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของโรงพยาบาลอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอก และงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาล
อ่างทองในช่วงเดือนเมษายน ถึง เดือนพฤษภาคม 2554 คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานผู้ป่วยนอก ได้ 28,708 คะแนน จากคะแนนเต็ม 39,032 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการงานผู้ป่วยใน ได้ 25,175 คะแนน จากคะแนนเต็ม 32,016 คะแนน เมื่อนำมาวิเคราะห์ใน
ภาพรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมด คิดเป็น 53,883 คะแนน คะแนนเต็ม 71,048 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.8
จัดอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอ่างทองในช่วง
เดือนเมษายน ถึง เดือนพฤษภาคม 2554 จำนวน 685 ราย คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้
บริการงานผู้ป่วยนอก (ตอนที่ 3 ข้อ 1 - 15) ได้ 28,708 คะแนน จากคะแนนเต็ม 39,032 คะแนน
คิดเป็นร้อยละ 73.5 จัดอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อมูลประชากร

ข้อมูลประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง ที่อยู่ผู้รับบริการ	685	100
อำเภอเมืองอ่างทอง	270	39.4
อำเภอวิเศษชัยชาญ	77	11.2
อำเภอโพธิ์ทอง	68	9.9
อำเภอป่าโมก	42	6.1
อำเภอแสวงหา	31	4.5
อำเภอไชโย	43	6.3
อำเภอสามโก้	26	3.8
ต่างจังหวัด	56	8.2
ไม่ตอบ	72	10.5
เพศ		
ชาย	566	82.6
หญิง	57	8.3
ไม่ตอบ	62	9.1
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 20	42	6.1
20 - 29	112	16.4
30 - 39	152	22.2
40 - 49	116	16.9
50 - 59	123	18.0
60 ขึ้นไป	102	14.9
ไม่ตอบ	38	5.5
\bar{x} = 42.5 S.D. = 16.2 Min = 11 Max = 88		

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อมูลประชากร (ต่อ)

ข้อมูลประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	173	25.3
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	326	47.6
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	160	23.4
ไม่ตอบ	26	3.8
ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองในการรักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	37	5.4
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	201	29.3
ประกันสังคม	159	23.2
กองทุนทดแทน	3	0.4
บัตรประกันสุขภาพ	253	36.9
อื่น ๆ	15	2.2
ไม่ตอบ	17	2.5

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่โรงพยาบาลของท่านในครั้งนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่โรงพยาบาล

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เหตุผลการเลือกรับการรักษา(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)	685	
เดินทางสะดวก	447	65.3
มีเครื่องมือทันสมัย	161	23.5
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	294	42.9
ค่ารักษาไม่แพง	105	15.3
บริการรวดเร็วทันใจ	155	22.6
สถานที่สะดวกสบาย	195	28.5
เคยเป็นผู้ป่วยเก่าโรงพยาบาลนี้	288	42.0
ส่งต่อมา	91	13.3
อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง	167	24.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่โรงพยาบาล (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาหรือไม่	655	100
ไม่ได้รับ	35	5.3
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	130	19.8
ได้รับและเข้าใจดี	490	74.8
ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	655	100
ไม่ได้รับ	15	2.3
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	80	12.2
ได้รับและเข้าใจดี	546	83.4
ไม่ได้รับยา	14	2.1
ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่น ๆ	642	100
นาน	69	10.7
ปานกลาง	335	52.2
รวดเร็ว	121	18.8
ไม่ได้รับการตรวจ	117	18.2
ระยะเวลารอเอ็กซเรย์	614	100
นาน	22	3.6
ปานกลาง	259	42.2
รวดเร็ว	163	26.5
ไม่ได้เอ็กซเรย์	170	27.7

ตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่าง ๆ ในครั้งนี้
 ตารางที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานผู้ป่วยนอก รายข้อ

ลำดับ	ข้อความ	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ
1.	กิริยาของแพทย์	77.1
2.	แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	76.3
3.	การตรวจร่างกายของแพทย์	75.2
4.	การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	77.5
5.	การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	78.2
6.	การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ	76.5
7.	ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	72.9
8.	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	71.6
9.	การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	76.2
10.	กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	72.7
11.	การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	73.4
12.	ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ	70.4
13.	ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	70.5
14.	ความสะอาดของห้องส้วม	63.8
15.	คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	70.8

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาล

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องมารักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้หรือไม่	661	100
แนะนำ	588	89.0
ไม่แนะนำ	12	1.8
ไม่แน่ใจ	61	9.2
ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอีก และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่	662	100
มา	580	87.6
ไม่มา	15	2.3
ไม่แน่ใจ	67	10.1

ระยะเวลาการรอคอย

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระยะเวลา (นาที)	353	100
ไม่เกิน 60	80	22.7
61 – 120	69	19.5
121 – 180	97	27.5
181 – 240	56	15.9
241 – 300	35	9.9
301 ขึ้นไป	16	4.5
$\bar{x} = 159.2$ S.D. = 92.7 Min = 3 Max = 480		

ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ดี

ID	ข้อเสนอแนะ
1	ควรมีป้ายบอกทาง ไปสุขาที่ชัดเจน
2	ควรมีป้ายบอกทาง ไปสถานที่ห้องตาให้ชัดเจน
4	เรื่องห้องน้ำให้สะอาดกว่านี้หน่อย
6	1.ที่จอดรถด้านนอกยังไม่มีการเจ้าหน้าที่ดูแลให้จอดรถเป็นระเบียบ
	2. เวลาเข้ารับบัตรตรวจรอนานเกิน 20 นาที
	3. รอรับยาเกินครึ่งชั่วโมงหรือเป็นชั่วโมง
10	รวดเร็วขึ้น
14	เรื่องการจ่ายยา รับยา เบิกยา
19	ทุกอย่าง
20	ห้องน้ำเหม็น ควรปรับปรุงกลิ่นในห้องน้ำ
21	รอรับยานานมากเลยถึงจะรู้ว่าคนเยอะมากแต่บางทีมีเด็กเล็ก ๆ (เด็กมันรอนานไม่ไหวเหมือนคนโต
25	ห้องบัตรควรมีการซักถามรายละเอียดให้มากเพราะจะได้ไม่ผิดห้องและรับบัตรคิวผิด
29	ห้องสุขา
31	ระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละแผนกควรรวดเร็วมากกว่านี้
36	ควรปรับปรุงความสะอาดห้องน้ำ เนื่องจากมาใช้บริการนอกเวลาทำการแตกต่างจากในเวลาทำการมาก
38	ที่จอดรถโรงพยาบาล
39	เวลากลางวันรอนานไปนิด
40	ที่จอดรถ
43	ห้องบัตร ห้องยา น่าจะอยู่ใกล้ห้องฉุกเฉิน มียุ่งมากน่าจะจัดยาป้องกัน
44	การค้นหาประวัติคนไข้รอนาน ตอนรอรับยารอนาน ตอนมือยุ่งมาก
45	แพทย์ควรมาตรวจทุกวันและให้คำแนะนำผู้ป่วย ไม่ใช่ให้คนไข้รอและไม่พบแพทย์
46	การให้บริการควรรวดเร็วกว่านี้รอนานมาก
47	5 ส ห้องสุขาไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คำพูดของผู้ให้บริการ
49	ห้องยา ห้อง ER ห้องฉุกเฉินควรอยู่ใกล้กัน สะดวกญาติที่มาติดต่อทำบัตร รับยา
50	ความสะอาดของห้องน้ำ
53	ดีแล้ว
54	5 ส ห้องสุขาขาดการซ่อมบำรุง ต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาน้อยไปความร่มเย็น ห้องน้ำห้องสุขาไม่เพียงพอ
57	ห้องฉุกเฉิน กับห้องจ่ายยา ควรจะอยู่ในบริเวณเดียวกัน ห้องสุขา ห้องฉุกเฉิน มีกลิ่นเหม็น ไม่สะอาด

58	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลมีน้อย
63	ห้องน้ำไม่สะอาด ไกล
65	พูดคุยกับผู้ป่วยให้มากขึ้น และมีความจริงใจเป็นพื้นฐาน
66	ระบบการทำงาน
67	ควรมีการบริการที่รวดเร็วลดการเดินทางไปเดินมาติดต่อที่หน่วยงานหลาย ๆ หน่วยงาน
68	ปรับปรุงสื่อทุก ๆ ด้านให้ดีกว่าเดิม
71	การใช้คำพูดในการแนะนำน่าเสียงไม่ค่อยฟังแล้วไม่ค่อยเสนาะหูเลย ห้องเจาะเลือดเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยใส่ใจในการบริการผู้ป่วยเลย บางคนพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสมในการให้บริการเลย
73	ห้องบัตร พูดจาไม่สุภาพควรเต็มใจในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
75	แนะนำโรคที่เป็นสาเหตุและการปฏิบัติตัว
76	สื่อในการตรวจรักษาและการให้พยาบาล
77	แนะนำการตรวจซ้ำขณะยังเป็นโรคเดิม
80	ดูแลสื่อความหมายในการให้พยาบาลถูกต้อง
81	รายงานแพทย์ให้ถูกต้องเหมาะสม
82	ดูแลการตรวจรักษาของแพทย์ให้เร็วกว่านี้และเรื่องติดตามแพทย์มาตรวจ
83	ให้คำปรึกษาถึงแพทย์ที่รับผิดชอบ
84	ควรจัดระเบียบในการรักษาของแพทย์ให้มากกว่านี้
88	ควรปรับปรุงคุณภาพพยาบาลบางคนทำงานไม่เป็น ไม่ค่อยสนใจงาน ปิดความรับผิดชอบไปให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นใช้ทำไมไม่สนใจงานเรียนมาเพื่อตำแหน่งหน้าที่กับเงินเดือน-OT งานหนักไม่เอา งานเบาก็ไม่เอา
90	ดูแลให้การพยาบาลอย่างจริงใจและใกล้ชิด
91	พูดคุยกับผู้ป่วยให้มากขึ้น และมีความจริงใจและเป็นกันเอง
94	การสื่อสารในหน่วยงานบริการของโรงพยาบาลของการส่งต่อแพทย์ต่างคลินิก การออกให้บริการของแพทย์ที่ออกตรวจ ตามคลินิก
99	ห้องน้ำ กลิ่น และความสะอาด ป้ายติดต่อแผนกต่าง ๆ ที่เด่นชัด แพทย์ออกตรวจตามเวลาที่ออกตรวจ
103	ขอให้รับบัตรคิวตามเบอร์ที่จัดไว้ กรุณาอย่าให้พนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลใช้สิทธิ์แข่งคิว
114	ควรสะดวกสบายในการติดต่อ
136	ควรจัดลำดับคนไข้เข้าตรวจควรพิจารณาผู้ป่วยรถนั่งและรถนอนให้ได้รับการตรวจเข้าตรวจก่อนคนไข้ปกติ โดยไม่ต้องตามหมายเลขบัตรน่าจะดี
137	ห้องน้ำ พื้นที่อากาศ
138	ปรับปรุงพื้นที่ให้ขยายเพิ่มให้เพียงพอกับคนไข้
146	การจัดระบบการรับบริการ ระบบเข้าคิว

147	โรงพยาบาลอ่างทองตอนนี้บริการคนไข้ดีมาก ผู้ช่วยพยาบาลสนใจคนไข้มาก รวมความคิดเห็นแล้วอยู่	
	ในชั้นดีมาก	
149	ป้ายบอกชั้นตอน บุคลากรให้บริการนั้นไม่เพียงพอ	
150	แพทย์อุปกรณ์แพทย์ การดูแลรักษาผู้ป่วย ให้ความสะดวก บริการรวดเร็วกว่านี้ อาคาร สถานที่ คนป่วยมาก	
151	การบริการ ความรวดเร็ว แพทย์วันหยุดตลอดวัน กลางคืน	
158	ห้องเบอร์ 12 ควรจัดบัตรคิวพบบมอรวงหน้า เหมือนกับห้องเจาะโลหิต	
159	การจัดการด้านการจ่ายยา ในกรณีที่เป็นยาใช้บัตรคิวรับยาสี่เหลือง ซึ่งเป็นยาตัวน ยาอันตราย แต่เภสัชกรผู้จ่ายยาไม่ใส่ใจเรียกคนไข้การปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการส่งตัว ส่วนงานประกันสุขภาพ การพูดจาไม่ดี ไม่มีมารยาท พุดดูญาติหรือตัวคนไข้เอง ใช้อารมณ์ส่วนตัวมาก ห้องจ่ายยามีขนาดคับแคบ ปฏิบัติกับคนรับบริการ บุรุษพยาบาลเงินคนไข้ไปชนกับตึกข้างหรือเงินไวบ่าง ทำให้คนไข้ได้รับความกระทบกระเทือน	
160	การเจาะเลือดควรเจาะตั้งแต่ 7.00 น. เพราะอดข้าวอดน้ำมาตั้งแต่ 2ทุ่มแล้ว เดียวจะเป็นลม การแข่งคิวรับบริการ พยาบาลซักประวัติข้างมาก	
161	สถานที่ในการนั่งรอตรวจ คับแคบ ไม่เพียงพอต่อผู้มารับการรักษา เก้าอี้ชำรุดหมดยุการ ใช้งานควรเปลี่ยนใหม่ ผู้ป่วยที่มีอายุมาเองโดยไม่มีญาติบางที่ไม่รู้ไม่เข้าใจไปไม่ถูก จะทำอย่างไรดี	
162	บริการด้านผู้ป่วยนอกใช้เวลานานมาก ชั้นตอนการตรวจอยู่ไกลและไม่ดีต่อผู้สูงอายุ	
166	ที่นั่งไม่เพียงพอในการรอตรวจเมื่อพบแพทย์ เมื่อยื่นใบควรมีบัตรคิวด้วย เพราะรอซักประวัตินานเกินไป แพทย์ไม่เพียงพอต่อคนไข้	
171	ความรวดเร็วทันใจ	
172	เพิ่มปริมาณแพทย์ให้มากกว่านี้ ผลการเจาะเลือดมาช้าเกินไปไม่ทราบว่าจะเกิดอะไรที่ห้องเจาะเลือด ในวันที่ 4 พ.ค. 54 เจาะเลือดเมื่อเวลา 07.30 น. ไปตามผลเลือดเวลา 10.55 น. เจ้าหน้าที่บอกว่ายังไม่เสร็จ ได้ผลผลิตเมื่อเวลา 10.56 ถ้าไม่ไปตามผลผลิต ในวันนั้นคงไม่ได้ตรวจแน่นอน เห็นควรตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงด้วย	
173	ส่งตัวผู้ป่วยไม่ถูกที่ เพราะไม่เสียเวลารอนานบอกให้ชัดเจน แผนก ห้องคนแก่ไม่เข้าใจ	
176	อยากให้เพิ่มที่นั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้	
179	ให้คนไข้พบบมอ และคอยรับยาคนไข้ต้องการพบบมอเพื่อจะได้กำลังใจ ควรจัดพระมาเทศทุกวัน เพื่อเพิ่มบุญแก่เจ้าหน้าที่มีความสุข	
181	ควรปรับตรงสถานที่ ตรวจโรคอายุกรรม 3 ตรงรอพบแพทย์ให้มีพัดลมเพราะผู้ป่วยร้อนมากมีพัดลมเฉพาะตรงพยาบาล ผู้ป่วยรอพบแพทย์นานมากเวลา 10.30 แพทย์ยังไม่ขึ้นตรวจคนไข้เลย	
182	ดีมากแล้ว	

188	ให้บริการอย่างนี้ตลอดไป
189	ในด้านบริการหลาย ๆ ด้าน
190	ผลการตรวจเลือดดีมาก
192	ควรแยกผู้ป่วยที่เป็นสัดส่วนเฉพาะเพื่อความรวดเร็ว
195	เครื่องมือ เช่น การรักษามักเจอปัญหา การล่าช้า เพราะบางที่ที่ต้องรอคอม เพราะเสียบ่อย
196	ความล่าช้าของการตรวจ
198	สถานที่และห้องรอตรวจ ก่อนข้างคับแคบ คุณหมอควรมาให้ตรงเวลา และรวดเร็วมากกว่านี้
199	ไม่ควรปรับ ให้บริการดี
204	ปรับปรุงในด้านการจับบัตรคิวไม่ควรเอาไปก่อนวันหมอนัดได้แถมมาใช้บริการรับบัตรมาตั้งแต่ตีสามตีสี่ ไม่ได้คิวต้นเลย เพราะบางคนหิวเพื่อกันทำให้บัตรคิวต้น ๆ หายไป
205	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านเพิ่มขึ้น อุปกรณ์ตรวจ
206	เครื่องมือในการตรวจโรคหัวใจ สถานที่จอดรถ
209	คงจะทำให้ดีขึ้น ๆ ไป
211	ห้องน้ำเนื่องจากเวลาผู้ป่วยที่เดินไม่ได้เข้าลำบากมาก เล็กไปและที่เกาะเข้าห้องน้ำไม่มี การวัดความดัน คนแก่หรือคนที่ไม่เคยไปโรงพยาบาลเลยวัดไม่เป็น ควรมีพยาบาลอยู่ประจำเพื่อช่วยเหลือคนไข้ เพราะปัจจุบันจะเห็นคนไข้ด้วยกันช่วยเหลือกันเอง มาทุกครั้งจะเห็นพยาบาลให้ญาติตัวเองหรือเพื่อนร่วมงานเข้าตรวจก่อน (หลายครั้งมาก) ควรจะทำให้เหมือนคนป่วยทุกคนที่ต่อคิวกัน
212	ควรจะมีพยาบาลมากขึ้นบางแผนก
214	ควรมีเก้าอี้นั่งรอคนไข้ให้มากกว่านี้
217	ติดพัดลม กับเก้าอี้นั่ง
220	อากาศอบอ้าวและร้อน พัดลมมีน้อยบางจุด
227	ระหว่างรอตรวจควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม อากาศร้อนมากควรมีพัดลมให้ระหว่างรอ
230	เรื่องการรอรับยาใช้เวลานานมาก
231	คิดว่าปรับปรุงดีมากกว่าเดิม บุคลากรก็ดี คิดว่าคืออยู่แล้ว
232	ควรมีแพทย์มากกว่านี้ ควรมีห้องตรวจมากกว่านี้ เพราะต้องรอนานมาก ๆ
233	อยากให้บริการรวดเร็วกว่านี้
235	ควรมีเครื่องตรวจมะเร็งเต้านม
241	เจ้าหน้าที่ศูนย์แปลควรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตอนเช้า เนื่องจากผู้ป่วยมาใช้บริการแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่เลยสักคนเดียว
246	สะดวก รวดเร็ว ควรสร้างบรรยากาศขณะรอรับบริการ
247	เวลาให้บริการ รอแพทย์ตรวจนานมาก ห้องน้ำคับแคบไม่สะอาด สถานที่นั่งรอตรวจคับแคบ
248	พื้นที่รอตรวจห้องอายุรกรรมรอนานมาก ห้องนี้ควรทำความสะอาดให้บ่อยขึ้น

251	คำแนะนำในการติดต่อแผนกต่าง ๆ ในระยะในร.พ.ที่คนไข้ต้องติดต่อ เช่นเจาะเลือด เจ้าหน้าที่ศูนย์แปล		
	ต้องอยู่บริการตลอดเวลา		
252	ก็ดีแล้ว		
254	อากาศร้อนควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้ป่วยรอบ ๆ ก็จะได้		
255	น่าจะมีเครื่องกดเบอร์คิว		
266	การบริการโดยรวมถือว่าดีมาก แต่อยากให้ทางตรงพยาบาลเพิ่มจุดบริการการตรวจโรค ตรวจเลือด วัดความดัน การบริการทางด้านจุดรับยาของผู้ป่วย บางครั้งรอนานเช่นถ้าเพิ่มจุดรับยาเพิ่มอีกก็จะดีครับ มองภาพโดยรวมแล้วโรงพยาบาลจังหวัดอ่างทอง บริการดีเยี่ยมสมกับชื่อที่ว่า โรงพยาบาลอ่างทองยุคใหม่		
267	จัดหาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะตรงอย่างเพียงพอของโรค เช่น หัวใจ	ประสาท มะเร็ง จัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ทันสมัยเหมือนจังหวัดใกล้เคียง เช่น ลพบุรี สระบุรี มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำที่ดี/ใจเย็น และผู้สูงอายุ ให้ได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องและรวดเร็วในการบริการมากขึ้น	
268	สถานที่ผู้ป่วยรอ ไม่เพียงพอ อากาศไม่ถ่ายเท เนื่องจากสถานที่คับแคบ ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ถ้าเป็นไปได้สถานที่ยื่นใบสั่งยาควรมีมากกว่านี้ เพราะเวลาแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว ผู้รับบริการจะไปรวมกันที่ห้องรับยาทำให้การบริการล่าช้า ควรจะมีมากกว่า 1 ที่ ถ้าบริหารจัดการเป็นไปได		
269	ก็ว่าดีแล้ว		
270	สถานที่ไม่โปร่งโล่ง		
273	รถเข็นสำหรับรับผู้ป่วยบริเวณ OPD มีน้อยไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ		
274	ปรับปรุงสถานที่		
275	การเจาะเลือดควรบริการให้รวดเร็ว แยกเจาะเหวน และตรวจด้านอื่น ๆ		
277	ดีทุกอย่าง		
278	ดีอยู่แล้ว		
279	ให้บริการเร็วหน่อย บางครั้งผู้ป่วยที่ทำงานอยู่ต้องขออนุญาตมาน่าจะให้ดำเนินการก่อนเพื่อเขาจะได้ไปทำงานต่อเพราะว่าจะมีเวลาน้อย		
281	เจ้าหน้าที่ต้อนรับหน้าห้องบัตรควรให้คำแนะนำขั้นตอนการเข้ารับการรักษา		
283	ให้มีแพทย์บริการเพิ่มหรือเพิ่มวันบริการ		
285	เห็นว่าที่เป็นอยู่บริการดีแล้ว และประทับใจมาก		
286	บริการทางด้านเช็กสิทธิ์ ในเวลาที่เราไม่ตรงนัดจะช้ามาก		
287	แนะนำขั้นตอนการติดต่อแต่ละแผนก		
288	ปรับปรุงการบริการให้เร็วกว่าเดิม ให้ชักประวัติให้มากกว่าเดิม		

292	ดีอยู่แล้วไม่ต้องปรับปรุงอะไร
293	บริการคนไข้ดีมากพูดจาดีมาก
294	ที่นั่งน้อย
296	ที่จอดรถ จุดคิมน้ำ
297	กลิ่นห้องน้ำ รอนานเวลาซักประวัติ
301	หน้าห้องแผนกจิตเวช หยากไย่เต็มเพดานเลย
302	ห้องน้ำควรได้รับการปรับปรุงมากกว่านี้ ควรจะแยกห้องน้ำหญิง-ชาย อย่างชัดเจน และความสะอาด
309	น่าจะมียุคลากรให้มากกว่านี้ เพราะจำนวนผู้ป่วยมีจำนวนมาก
312	ความรวดเร็วน่าจะเพิ่มอีกนิด
314	ไม่ต้องปรับปรุง
315	การออกตรวจของแพทย์ควรมาให้ไวขึ้น ความสะอาดของห้องน้ำ
316	แพทย์ออกตรวจให้ตรงเวลา
320	การบริการหน้าห้องฉุกเฉินไม่ค่อยพอใจ
325	ควรมีแพทย์มากกว่านี้จะได้มีการซักประวัติคนไข้ให้มากขึ้น
327	ทุกอย่างสรุปว่าดีมาก
329	บริการดีมาก
330	ควรลดขั้นตอนให้ลดลง
332	ที่จอดรถของเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มมากขึ้น
333	ห้องน้ำ ควรให้มีมากกว่านี้ การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการมากกว่านี้
334	ดีอยู่แล้ว
335	ดีอยู่แล้ว
343	ที่นั่งรอตรวจควรมีมากกว่านี้
345	ขอให้เร็วกว่านี้อีกหน่อย
347	ห้องน้ำ
348	ความรวดเร็ว มารยาทในการถามผู้ป่วย ควรมีหางเสียงบ้าง
349	ให้บริการให้รวดเร็วกว่าเดิม เพราะปัจจุบันบริการช้ามาก มาที่หนึ่งก็ประมาณ 1 วันไม่ต้องทำอะไรแล้วอยาก ให้เสร็จไว ๆ จะได้กลับบ้านไปพักผ่อน
352	การจัดระเบียบคนผู้ป่วยหรือจัดห้องต่าง ๆ ให้ชัดเจน ความรวดเร็วในการให้บริการ ควรจะแยกผู้ป่วยให้ เป็นกลุ่มเพื่อง่ายต่อการให้บริการ ควรจะระบายนผู้ป่วยให้เร็วขึ้นเพราะถ้าผู้ป่วยมีแต่เข้าไม่มีออกผู้ป่วยก็จะมาก ยากต่อการตรวจผู้ป่วย
353	ให้คำแนะนำดี

354	ความเร็วและการต่อคิวที่เที่ยงตรง		
358	การเอาใจใส่ในการรักษาการวินิจฉัยโรคควรมองคนไข้ให้ละเอียดมากกว่านี้ นั่งรอการตรวจ 2 ชั่วโมง พอเข้าพบแพทย์ไม่ถึง 5 นาที ไม่แน่ใจเลขขอถามหน่วยทั้งโรงพยาบาลมีหมอคนเดียวหรือใจคนไข้นั่งรอ 50 คน แพทย์ตรวจแค่คนเดียว ความพร้อมของบุคลากร เช่น พยาบาลแพทย์ โดยเฉพาะแพทย์ในความรู้สึกแล้วเวลา 08.00 น.น่าจะพร้อมได้แล้ว คนรอเป็น 100 10 โมงก็แล้ว หมอก็ไม่มาสักที ขอเปรียบเทียบหน่วยคุณหมอรับเวลาตรวจที่โรงพยาบาลควรเอาใจใส่ให้เท่ากับตรวจที่คลินิกหน่วย ยาที่หมอสั่งจ่ายให้ที่ตรงพยาบาลกินจนหมดแล้วก็ไม่ดีขึ้น แต่พอไปที่คลินิกแล้ววินิจฉัยเป็นโรคเดียวกันกับที่ตรงพยาบาลตรวจแต่ให้ยาคนละตัวกัน กินยาของคลินิกจนหมดอาการของโรคดีขึ้นตามลำดับจนถึงหายจากโรคแต่ทำไมกินยาที่หมอจ่ายให้ที่โรงพยาบาลจนหมดแล้วก็ไม่ดีขึ้น (เสียชีวิตโรคหายสวัสดิการรอดตาย		
359	ห้องบัตรควรให้เร็วกว่านี้ ห้องจ่ายยาควรมีเจ้าหน้าที่มากกว่านี้ ส่วนรวมแล้วดีหมด		
360	เจ้าหน้าที่น้อย		
364	การสนใจคนไข้ของแพทย์ เวลาในการรอพบแพทย์นานมาก พบแพทย์ไม่ถึง 2 นาที รอ 2 ชั่วโมง		
365	ดีมากขึ้น		
379	ห้องน้ำอยากให้กลิ่นไม่เหม็น		
380	ร้านอาหารอยู่สูงเกินไปและไกล ควรปรับปรุงการรับยา ซ้ำ		
382	ความสะอาดทางลงของโรงพยาบาล		
383	ทุกสิ่งทุกอย่างมันจะร้อยเปอร์เซ็นต์เป็นไปไม่ได้ เท่าที่เป็นอยู่มันก็คืออยู่แล้ว		
384	การตรวจเลือดควรเร็วขึ้นหน่อยนะ		
385	เร็วขึ้นหน่อยนะ		
386	ไม่มีเพราะสะดวกสบายอยู่แล้ว		
388	ให้เพิ่มจำนวนหมอมือตรวจคนไข้ พุดจาดีสุขภาพเอาใจใส่คนไข้		
391	เวลาคนที่นอนมาถึงจะมาที่หลังก็น่าจะตรวจให้ก่อน เพราะเขาไม่สบายมาก การรักษาให้ก่อนและบอกคนไข้คนอื่นให้ทราบก่อน ไม่มีใครใจร้ายหรอกคะ		
394	น่าจะมีพยาบาลในเวลาตอน 12.00 น.จะได้ไม่เป็นการเสียเวลาของผู้ที่มาใช้บริการ		
395	รอนาน		
397	ที่นั่งรอตรวจ เจ้าหน้าที่น้อย รอนาน		
404	เท่าที่รักษาที่นี่คิดว่าโรงพยาบาลอ่างทองรักษาดีแล้ว		
407	พยาบาลห้องเบอร์ 12 สุขภาพเรียบร้อยทุกคน		
415	บริการให้รวดเร็วกว่าเดิมและพุดจาไม่สุขภาพกับคนไข้		
418	การบริการให้ไวกว่านี้		

420	สุขา
421	ปรับปรุงด้านการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก
423	ความรวดเร็วในการให้บริการ
426	ให้ความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ที่เข้ารับการรักษาโดยทันทีทันใจ เพราะที่ทางแผนกไม่ค่อยสนใจส่วนมากจะพูดคุยกันไม่ค่อยสนใจผู้ป่วย
427	ควรให้พยาบาลมีความละเอียดรอบคอบมากกว่านี้เพราะแค่ตัดไหมที่เย็บแผลยังตัดไม่หมด แพทย์เวรที่ห้องฉุกเฉินหรือพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินไม่ค่อยสนใจผู้ป่วยบางครั้งที่คุยกันหรือไม่ก็ดูแต่โทรทัศน์ เพลนอนหรือรถเข็นผู้ป่วยไม่ค่อยสนใจหน้าที่ของตนเอง ไม่รู้ว่ามัวแต่ไปทำอะไรกันอยู่ ให้เรียกตามลำดับหมายเลขที่จัดไว้ ไม่ควรเรียกชื่อนามสกุล เพราะส่วนมากจะมีการแซงคิวเป็นประจำ
428	ควรปรับปรุงวิธีการจัดคิว เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยชุดเหลือง มารยาทในการตอบคำถามให้แก่คนไข้
432	ปรับปรุงเรื่องความสะดวก ห้องนำควรสะอาดกว่านี้
434	มีสถานที่รอผู้ป่วยให้มากกว่านี้ ห้องตรวจศัลยกรรมผู้ป่วย ห้องนำควรรักษาความสะดวกให้มากกว่านี้
437	ปริมาณของแพทย์มีน้อย
439	เข้าใจว่าคนไข้เยอะมาก แต่อยากให้ปรับปรุงเรื่องเวลาเข้ารับการรักษา
443	จัดระบบและลำดับใหม่ให้เพียงพอกับผู้ป่วย ขั้นตอนในการรับบริการการแก้ปัญหาไปที่จุดนับตั้งแต่การเข้าใช้บริการ แพทย์ที่เข้ารับการรักษามีน้อยในแต่ละวันทำไมต้องรอนั่งบั๊ตและแพทย์และการรักษา
444	เพิ่มแพทย์ เครื่องวัดความดันควรมีไม่น้อยกว่า 2 เครื่อง ควรมีการอธิบายเรื่องครุภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้คนไข้รู้จักป้องกันที่ทำงานอยู่ดีแล้ว แต่ถ้าเพิ่มข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากขึ้นจะดีมาก ๆ
446	การบริการดี แต่ละแผนกแยกได้เหมาะสม หาง่าย ไม่วุ่นวาย แต่เวลาหมอไม่นัดรอบั๊ตจากห้องเบอร์1กว่าจะมาถึงค่อนข้างช้า
447	มีคอมพิวเตอร์ในการจัดยา มีเภสัชกรเพิ่มมากขึ้น บริการรวดเร็ว ควรมีพยาบาลเพิ่มมากขึ้น
448	ควรมีห้องฉายยาเฉพาะโรค ไม่ควรรวมทั้งโรงพยาบาล การบริการรวดเร็วไม่ค่อยสะดวก นายแพทย์ควรมาดูตรวจคนไข้ให้เร็วกว่านี้
449	อยากให้แยกห้องตรวจศัลยกรรมทั่วไปออกเป็นคนละห้องกับห้องกระดูกเพราะคนไข้ที่นั่งรอซักประวัตินั่งรวมกันวุ่นวายเวลาเรียกชื่อบางครั้งสับสน
451	ความมีระเบียบวินัยของผู้ให้บริการ
452	ความสะดวกรวดเร็ว
453	ทุกด้านในด้านบริการ

457	การเรียกผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ควรมีมาตรฐานและระยะเวลาที่เร็วกว่าเดิมถ้าเป็นไปได้จะดีมาก เพราะส่วนมากจะสูงอายุระยะเวลาในการรอรับยาตรวจชายห้องรอรับยาให้เพิ่มขึ้นอีก เพื่อรองรับผู้ป่วยเข้ามารอให้สะดวกและรวดเร็วกว่านี้		
459	ดีที่สุดแล้ว		
462	อยากให้บุคลากรของโรงพยาบาลพุดจาให้น้มนวลกว่านี้		
463	ห้องตรวจควรมีความข้างมากกว่านี้จำนวนพยาบาล นายแพทย์ควรมีมากกว่านี้		
470	ความสะดวกรวดเร็ว		
471	ควรจัดหาเครื่องมือต่าง ๆ ให้เพียงพอแต่ละแผนก		
473	ห้องเบอร์ 12 ควรเปิดเพื่อจองเบอร์		
475	ห้องสุขา		
476	เรื่องการรอรับยาช้ามาก		
477	ดีแล้วคะ		
478	ความสนใจในการรักษาห้องน้ำควรสนใจผู้ป่วยให้มากกว่านี้ ไม่ควรให้คนไข้รอนานเกินไป		
480	มีแพทย์เพิ่มมากกว่านี้ มีแพทย์น้อยไปในแต่ละวัน แผนกศัลยกรรมมีแพทย์น้อยเกินไป		
485	แนะนำให้เข้าใจมากกว่านี้ การเรียกชื่อคนไข้ควรใช้ไมล์พูด		
486	เห็นว่าควรปรับปรุงเรื่องบัตรคิวให้ดีกว่านี้หรือทำให้เหมือนกับธนาคารหรือหน่วยราชการอื่น ๆ ควรมีเครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ การส่งบัตรผู้ป่วยมายังห้องตรวจควรจะไวกว่านี้คือน่าจะให้คนไข้หรือญาติหรือญาติผู้ป่วยถือมาเลย		ควรมีเครื่อง
487	เมื่อมีผู้ป่วยตามนัดหมายควรจะจัดเวลาและจัดคิวนัดให้ โดยไม่ต้องมาจองบัตรคิวโดยแย่งกัน		
491	ห้องฉายยาควรให้ไวกว่านี้ที่จอตรวจควรจะทำร่วมให้แก่ผู้มาใช้บริการ		
494	การตรงต่อเวลาของพยาบาล แพทย์ สถานที่ การพุดจา		
495	เพิ่มความสะดวกของห้องน้ำให้มากกว่านี้		
496	การบริการล่าช้ามาก ต้องรอหมอดูรจนานมากกว่าหมอจะมา		
500	ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำดูแลการเช็คความดัน เพราะส่วนใหญ่คนชราไม่ค่อยเข้าใจ วิธีการ ควรติดเบอร์ห้องตรวจถูกสรให้ชัดเจน เพราะหากันไม่ค่อยเจอทำให้เสียเวลา		
502	ปรับปรุงเรื่องบัตรคิว ตอนที่มารอรับบัตรคิวไม่มีเบอร์ต้นแต่พอเรียกตัวหาแพทย์กับมีเบอร์ต้น ๆ เลยไม่เข้าใจ		
503	การทำการคัดแยกผู้ป่วยที่เจ็บน้อย ปานกลาง เข้าทำการรักษาก่อน		การให้บริการเจ้าหน้าที่อธิบายไม่ชัดเจน
504	ที่จอตรวจกันแดดกันฝน		
509	ควรเพิ่มจำนวนแพทย์ที่รักษาการตรวจมากขึ้น สถานที่จอตรวจจักรยานยนต์		
510	แนะนำดีมาก ควรมีแพทย์เพิ่มมากขึ้น ควรมีสถานที่จอตรวจ		
513	ในแต่ละวันควรมีแพทย์ผู้มาตรวจคนไข้เพิ่มอีกเพราะมารอแพทย์ตรวจนานมากคะ		

514	สถานที่คับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกศัลยกรรม
515	ควรมีห้องน้ำให้มากกว่านี้ และสะอาดถูกหลักอนามัยมากกว่านี้
517	ดีอยู่แล้ว หรือจะปรับปรุงให้ดีกว่านี้อีกก็ได้
518	การเก็บขยะของโรงพยาบาลไม่ดีเหม็นมากล้นห้องเลย
519	เวลาที่คุณหมอดตรวจเข้าไปหน่อยควรจะเรียกตรวจเวลา 08.30 จะดีมาก ควรจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลตรงจุดบริการ ชั้นนำหนัก วัดความดัน เพราะคนบางคนชั่งน้ำหนักกับวัดความดันไม่เป็น
524	พยาบาลและแพทย์ให้บริการดี
527	โรงจอดรถไม่มีที่ร่ม แพทย์น้อยเกินไป
528	ทุกครั้งที่มาตรวจได้รับบริการดี
533	ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับคนไข้
534	ควรเพิ่มแพทย์ตรวจรักษาให้มากกว่านี้
537	ดีอยู่แล้ว
543	ดีมาก
547	ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการผู้สูงวัยและคนอ่านหนังสือไม่ออก
548	เพิ่มแพทย์ผู้ตรวจให้เหมาะสมกับคนไข้
549	การบริการคนไข้ตอนกลางคืนได้ไม่ดีเท่าที่ควร
552	การบริการให้รวดเร็วกว่านี้บางครั้งบริการช้าเกินไปบางทีก็ลืมว่ามีคนไข้
554	บริการห้องฉุกเฉินเจ้าหน้าที่ควรจะต้องปรับปรุงพฤติกรรมใส่ใจคนไข้
556	อยากให้มีการปรับปรุงสถานที่กว้างขวางมากกว่านี้เพื่อคนไข้จะได้ไม่ยืนรอนานถ้ามีเก้าอี้เพียงพอ
561	แพทย์พบผู้ป่วยช้า
564	ควรมีระบบรองรับ โดยไม่ต้องให้ผู้ป่วยถือใบส่งยายื่นต่อหน่วยงานต่าง ๆ เอง
566	การให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการมาติดต่อในการรักษาพยาบาล
571	การรักษาานานเพราะแพทย์มีน้อย
573	แนะนำเรื่องบัตรคิว เพราะบางคนยังไม่เข้าใจ การบริการพยาบาลหน้าห้องหน้ารักมาก
577	ห้องน้ำเข้าลำบากเวลาเปิดปิด
584	ห้องพักผู้ป่วยรวมควรสะอาดมากขึ้น ห้องน้ำผู้ป่วยควรสะอาดมากขึ้น
589	บางแผนก เช่นแผนกตรวจตา ยังไม่สะดวกกับการขึ้นลงของคนไข้ที่ไม่สามารถขึ้นลงเองได้
590	ควรเพิ่มการดูแลห้องน้ำอีกหน่อย
596	ระยะเวลาในการรอแต่ละแผนก สถานที่นั่งรอไม่เพียงพอ
597	การรับยาของครห้องต้องแยกออกจากผู้ป่วยทั่วไป
607	การใช้บริการแต่ละครั้ง จะต้องใช้เวลาเป็นเวลานานมาก

609	ควรเสริมที่นั่งหน้าห้องตรวจ เพื่อจะได้ให้ผู้ตรวจที่นั่งรอตรวจไม่ต้องยืนรอตรวจ		
610	อาคารสถานที่		
616	ควรติดพัดลมให้มากกว่านี้บริเวณหน้าห้องรอผลเลือด		
620	ควรปรับปรุงแผนกรับยาควรให้ไวกว่านี้หน่อยแผนกอื่น ok อยู่		
621	ให้พยาบาลอิมเข็มหน่อย		
634	ถึงขยะควรมีทุกที จะได้ไม่ต้องเดินไกล เก้าอี้สำหรับนั่งรอควรมีให้มากกว่านี้หน่อย		
635	ความรวดเร็ว		
639	หมอพยาบาลมารยาทดีมาก		
647	เวรเปล คือ มารับผู้ป่วยช้าและพูดจากับเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการไม่ดี		
651	ไม่ต้องปรับปรุงอะไรเพราะคืออยู่แล้วการให้บริการดี		
658	ความสะดวก เช่น มีลิฟ จำนวนบุคลากรทางการแพทย์มีน้อย แผนกจ่ายยาควรแยก เพื่อความรวดเร็ว		
661	มีบุคลากรคอยเดินแนะนำและมาสอบถามผู้ใช้บริการและตอบคำถามสำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่เข้าใจ หรือมีปัญหา		
664	สถานที่บริการ ควรอยู่ชั้นล่างหรือมีลิฟท์ ผู้ป่วยสูงอายุขึ้นลงลำบาก ควรเพิ่มพยาบาลมาที่ครั้งก็มี 2 ท่าน ทำงานหนักมาก เคยมาตรวจอีกคนลาคนที่เหลือวิ่งเข้าออกตลอด เห็นแล้วเหนื่อยแทนคะ		
668	ห้องตรวจควรอยู่ชั้นล่างคนแก่ขึ้นลงลำบาก หน้าห้องแออัดอากาศร้อน ส้วมพยาบาลมีแค่ 2 คน แต่ทำงานหนักมากไม่ได้หยุดเลย		
669	น้ำดื่ม คนไข้เยอะรอนาน		
675	ขอให้เห็นผู้ป่วยเป็นเหมือนญาติของท่าน		
679	เพิ่มพยาบาลและเจ้าหน้าที่จะได้ไวขึ้น		
683	ความสะดวก การได้บัตรคิวผู้ให้การแนะนำไม่เข้าใจสำหรับคนที่อ่านหนังสือไม่ออกพนักงานและการบริการน้อยไปหน่อยโดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ชั้นล่าง		
684	แพทย์บางท่านไม่ดูแลคนไข้เท่าที่ควร		

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการรับกาตรวจที่โรงพยาบาลครั้งนี้ คือ

ID	ข้อเสนอแนะ
4	พยาบาล ลักขณา ห้องเด็ก นื่องชุดเหลือง ณัฐนิชา ห้องเด็ก
7	เจ้าหน้าที่ห้องเด็ก
8	ห้องกุมารเวชกรรม ห้องเด็ก ทำงานเรียบร้อย
13	เจ้าหน้าที่ห้องบัตร เจ้าหน้าที่กุมารเวช
14	พุดจาเพราะ
20	บริการดีทุกอย่าง
21	แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือ
27	แพทย์ พยาบาล
28	ใส่ใจเด็กดีมาก พุดจาเพราะ
29	พยาบาลห้องตรวจเด็ก ผู้ช่วยเหลือห้องเด็ก
35	ก็ดี
36	พยาบาลที่ตึกพิเศษคัดลอกกรรมกระดูกและข้อให้ข้อเสนอแนะ ห้องฉุกเฉินเจ้าหน้าที่บริการดี ห้องยา ได้รับข้อเสนอแนะในการรักษาอย่างถูกวิธี
38	แพทย์ พยาบาล
39	แพทย์ผู้ตรวจและพยาบาลทุกท่าน
40	การอธิบายจากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน
44	แพทย์ที่ตรวจรักษา
47	ทุกแผนก
49	เป็นบางครั้ง
53	แพทย์ พยาบาล
54	แพทย์ เจ้าหน้าที่พยาบาล เจ้าหน้าที่ห้องบัตร จำยา
57	คุณนุกุล จันทร์สอน ดิถุบัติเหตุ
58	คุณปาริชาติ อุบัติเหตุฉุกเฉิน
61	พยาบาล
65	อธิบายกิจการปฏิบัติงานและพยายามให้ดีกว่านี้อีก
67	พยาบาล
73	ห้องฉุกเฉิน
75	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน
76	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน

77	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน		
80	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน		
81	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน		
82	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน		
84	แนะนำการตรวจซ้ำถ้าไม่ดีขึ้น		
88	ยาม แม่บ้าน พยาบาลบางท่านยังไม่รู้ห้องตรวจอยู่ทางไหน งานอุบัติเหตุ		
90	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน		
91	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน		
92	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน		
93	ห้องอุบัติเหตุ ห้องฉุกเฉิน		
94	ห้องอีอาร์เนื่องจากมานอนลดความดัน มีพยาบาลใส่แว่น พุดคุยให้คำแนะนำตลอดเวลา		
110	คุณยุพา พลเสน		
137	พยาบาล หมอ		
146	พยาบาลให้คำแนะนำ และอธิบายภัยดี		
148	คุณพยาบาล บังอร ตามประดับ		
149	พยาบาลที่เรียกคัดกรอง		
151	หน้าห้องตรวจ (พยาบาล) แพทย์		
159	เภสัชกรห้องที่อยู่ข้าง ๆ ห้องจ่ายยา พยาบาลที่คัดกรองคนไข้ของแพทย์สมชาย		
160	พยาบาลซักประวัติ ห้องเจาะเลือด		
161	เจ้าหน้าที่พยาบาลหน้าห้องตรวจ		
166	พยาบาลซักประวัติ OPD		
170	ทุกคนของห้องตรวจ		
171	นางสาวศิรินันท์ แยมเนียม		
172	ทุกระดับ		
174	พยาบาล แพทย์ พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้		
179	ผู้บริหาร		
181	ประชาสัมพันธ์ตรงขึ้นบัตรเอาใจใส่ผู้มารับบริการดีมาก		
190	เจ้าหน้าที่ พยาบาล แพทย์		
195	พยาบาล		
196	พยาบาล		
197	พยาบาล หมอ		

198	อิมเข็มแจ่มใส เป็นกันเองกับคนไข้
204	พยาบาล แพทย์ ผู้ช่วยพยาบาล
205	พยาบาลทุกท่าน พยาบาลห้องเภสัช
210	หมอ พยาบาล
211	หมอประกาย พยาบาลหน้าห้องทุกคน
217	พยาบาล คุณอ้อ
227	พยาบาลและเจ้าหน้าที่ห้องตรวจ แพทย์ผู้ตรวจ
232	อารีย์ หวานล้ำ
235	บริการแนะนำดีมาก ๆ ละ
242	เจ้าหน้าที่และพยาบาล
246	การให้คำแนะนำ
248	เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ปฏิบัติงานหน้าห้องตรวจ
252	ให้ความสนใจคนไข้
267	พยาบาลอายุรกรรมพิเศษ เบาหวาน ความดัน เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด เจ้าหน้าที่ห้องยา ห้องเภสัช
268	พยาบาลหน้าห้องตรวจ เจ้าหน้าที่เงินแปล
269	พยาบาลหมอ พนักงานต้อนรับ
271	นายแพทย์สมชาย และพยาบาล และขอชมเชยความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานหน้าที่ ดีมาก ทำให้ผู้ป่วยมีกำลังใจ
273	เจ้าหน้าที่ประจำแผนกจิตเวช เจ้าหน้าที่ห้องบัตร เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา
274	แพทย์ พยาบาล
277	พยาบาลยุวดี จิตเวช พิษุติมา เกสัช
278	งานจิตเวช
281	เจ้าหน้าที่แผนกจิตเวช
283	จิตแพทย์ผู้ตรวจ เจ้าหน้าที่จัดลำดับ
288	พยาบาลจิตเวชทุกคน
292	แพทย์ พยาบาล
295	พยาบาลทุกท่าน แพทย์
300	แผนกทำบัตร แผนกจิตเวช และแผนกที่ติดต่อ
301	แผนกจิตเวช
302	พยาบาลให้ความสนใจดีทุกเรื่อง มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ป่วย

303	การตรวจซักประวัติ แพทย์ ตรวจ จ่ายยา		
309	ทุกท่านคะ		
310	คุณจรรยาพร ฉิมฉวี		
312	เจ้าหน้าที่ด้านจิตเวช พยาบาลหน้าห้องตรวจ		
316	พยาบาลหน้าห้องรอตรวจ		
320	เจ้าหน้าที่ห้อง OPD		
330	พยาบาล แพทย์ ผู้ช่วยแพทย์		
331			
332	แพทย์สิริสุดา อัญญาโพธิ์ เนาวรัตน์ จันทน์ไทย		
335	โดยทั่วไปดีเท่ากันทุกฝ่าย		
336	คุณคมคาย คุณกัญญา คุณเนาวรัตน์		
339	พอใจทุกท่าน ยกเว้นห้องจ่ายยานานไปหน่อย		
343	ประชาสัมพันธ์การให้บริการ		
344	คุณเนาวรัตน์ จันทน์ไทย		
345	คุณเนาวรัตน์ คุณศุภรา คุณนิรันดร์		
352	บริการด้วยรอยยิ้มดี แนะนำดี เอาใจใส่ดี		
358	พยาบาล เกสัชกร ประชาสัมพันธ์		
359	คมคาย กัญญา เนาวรัตน์ ณิชฐสุภรณ์		
360	พยาบาล ผู้ช่วย หมอ		
363	ทุกท่าน		
364	พยาบาล		
365	พยาบาล		
379	พยาบาลคัดกรอง		
380	พยาบาลที่รับบัตร แพทย์และพยาบาลห้องจิตเวช		
383	พยาบาล OPD		
396	หมอ พยาบาล		
397	ผู้ช่วยพยาบาล		
400	พยาบาล		
420	พยาบาล แพทย์ และทุกท่าน		
423	แพทย์ประจำเวร พยาบาล		
427	พยาบาลที่อยู่หน้าห้องคุณหมอผู้ตรวจ นายแพทย์พยางค์ เมฆกระจ่าง		

428	เจ้าหน้าที่ทุกคน
434	แพทย์ พยาบาล
447	หมอ พยาบาล
463	เจ้าหน้าที่บริการด้านการแพทย์ทุกคน
464	พยาบาลหน้าห้องตรวจ นายแพทย์
466	บางครั้งซ้ำมาก
467	พยาบาล แพทย์
468	พยาบาล แพทย์
469	ทุกคนคะ
471	เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ
475	พยาบาลหน้าห้องตรวจ เจ้าหน้าที่หน้าห้องเอ็กซเรย์
476	พยาบาล
480	แพทย์ และพยาบาล
495	ทุกท่านที่เป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล
500	เจ้าหน้าที่ซักประวัติ
510	พยาบาลประจำห้องพิเศษ
513	พยาบาล แพทย์ เจ้าหน้าที่
523	แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่
524	พยาบาล
525	คุณวิมลนา ไชภิบูล
531	พยาบาล
534	เจ้าหน้าที่พยาบาล
536	เจ้าหน้าที่ทุกคน
549	พยาบาลซักประวัติ
554	ห้องทำแผลบริการดีกันทุกคน
556	เจ้าหน้าที่ทุกคน
560	หมอ พยาบาล
563	แพทย์ พยาบาล
564	เจ้าหน้าที่ห้องบัตร คัดกรอง ห้องตรวจ ห้องยา
567	แพทย์ พยาบาล
570	เจ้าหน้าที่แผนกหู

577	พยาบาล		
582	หมอ พยาบาลทุกท่าน		
584	พยาบาลตึกตาทุกคน แพทย์ พยาบาล		
589	เจ้าหน้าที่แผนกตรวจครรภ์ แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกฉุกเฉิน		
596	แผนกสูติทุกคน		
597	เจ้าหน้าที่ห้องประชาสัมพันธ์ หมอ พยาบาล		
598	นิศากร มุขประดับ		
610	เจ้าหน้าที่แผนกสูติ		
616	พยาบาล แพทย์ เวิร์เปิล		
635	พี่ไก่ ห้องตรวจครรภ์		
639	พยาบาล		
647	เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ ตา ทุก ๆ คน		
648	ห้องตรวจตา		
651	แผนกตรวจตา		
652	เจ้าหน้าที่ห้องตรวจตา		
654	ห้องตา		
655	ห้องตา		
657	ห้องตา		
658	ประชาสัมพันธ์ พยาบาล แพทย์		
661	ห้องตา		
663	ห้องตา		
664	คุณราตรี กลิ่นกุหลาบและคุณสุภรา สินหาชีวะ		
668	เจ้าหน้าที่ห้องตรวจทุกคน		
669	ห้องตา		
670	ห้องตา		
671	สุภรา สิน หาชีวะ ราตรี กลิ่นกุหลาบ สุชิน ประสงค์ลาภ		
673	ห้องตา		
674	ห้องตา		
676	ห้องตา		
679	สุภรา สิน หาชีวะ ราตรี กลิ่นกุหลาบ		
683	ห้องตา		

684

เจ้าหน้าที่ห้องตาทุกท่าน

ภาคผนวก

เกณฑ์จำแนกระดับความพึงพอใจ ของสำนักงานการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

คะแนน 90 - 100% หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
 คะแนน 80 - 89.99% หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับดี
 คะแนน 70 - 79.99% หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้
 คะแนน ต่ำกว่า 70 หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจน้อยมากต้องปรับปรุง

ทะเบียนจำแนกเลขที่แบบสอบถาม งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอ่างทอง

ลำดับ	ID	แผนก	หมายเหตุ
1	ID 1 - 30	OPD เด็ก	
2	ID 31 - 134	ER	
3	ID 135 - 272	OPD อายุรกรรม	
4	ID 273 - 304	จิตเวช	
5	ID 305 - 314	งานบริการปรึกษาด้านสุขภาพ	
6	ID 315 - 405	OPD ทั่วไป	
7	ID 406 - 555	OPD สส	
8	ID 556 - 585	OPD - ENT	
9	ID 586 - 635	OPD สูติ	
10	ID 636 - 685	OPD ตา	

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลอ่างทองในช่วงเดือน
เมษายน ถึง เดือนพฤษภาคม 2554 จำนวน 543 ราย คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานผู้ป่วยใน (ตอนที่ 3 ข้อ 1 - 15) ได้ 25,175 คะแนน จากคะแนนเต็ม 32,016 คะแนน คิดเป็นร้อยละ
78.6 จัดอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการผู้ป่วยใน จำแนกตามข้อมูลประชากร

ข้อมูลประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง ที่อยู่ผู้รับบริการ	543	100
อำเภอเมืองอ่างทอง	170	31.3
อำเภอวิเศษชัยชาญ	82	15.1
อำเภอโพธิ์ทอง	78	14.4
อำเภอป่าโมก	48	8.8
อำเภอแสวงหา	28	5.2
อำเภอไชโย	39	7.2
อำเภอสามโก้	18	3.3
ต่างจังหวัด	65	12.0
ไม่ตอบ	15	2.8
เพศ		
ชาย	216	39.8
หญิง	320	58.9
ไม่ตอบ	7	1.3
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 20	45	8.3
20 - 29	111	20.4
30 - 39	105	19.3
40 - 49	81	14.9
50 - 59	81	14.9
60 ขึ้นไป	93	17.1
ไม่ตอบ	27	5.0
$\bar{x} = 41.8$ S.D. = 17.6 Min = 12 Max = 89		

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการผู้ป่วยใน จำแนกตามข้อมูลประชากร (ต่อ)

ข้อมูลประชากร		จำนวน(คน)	ร้อยละ
การศึกษาสูงสุด			
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	194	35.7
	มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	236	43.5
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	97	17.9
	ไม่ตอบ	16	2.9
ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองในการรักษาพยาบาล			
	ชำระเงินเอง	41	7.6
	สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	136	25.0
	ประกันสังคม	91	16.8
	กองทุนทดแทน	0	0
	บัตรประกันสุขภาพ	241	44.4
	อื่น ๆ	20	3.7
	ไม่ตอบ	14	2.6

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่โรงพยาบาลของท่านในครั้งนี้
 ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่โรงพยาบาล

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เหตุผลการเลือกรับการรักษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เดินทางสะดวก	543	
อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง	332	61.1
มีเครื่องมือทันสมัย	179	33.0
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	173	31.9
การรักษาไม่แพง	290	53.4
บริการรวดเร็วทันใจ	70	12.9
สถานที่สะดวกสบาย	127	23.4
เคยเป็นผู้ป่วยเก่าโรงพยาบาลนี้	195	35.9
ส่งต่อมารักษาที่โรงพยาบาลนี้	204	37.6
	149	27.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่โรงพยาบาล (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาหรือไม่	535	100
ไม่ได้รับ	19	3.6
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	99	18.5
ได้รับและเข้าใจดี	417	77.9
ท่านเคยได้รับการแจ้งผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ หรือไม่	525	100
ไม่ได้รับ	52	9.9
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	81	15.4
ได้รับและเข้าใจดี	345	65.7
ไม่ได้ตรวจ	47	9.0
ท่านได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัดและรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัดหรือไม่	500	100
ไม่ได้รับ	42	8.4
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	41	8.2
ได้รับและเข้าใจดี	278	55.6
ไม่ได้ตรวจ	139	27.8
ท่านทราบหรือไม่ว่าใครคือแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษาท่าน	525	100
ไม่ทราบ	27	5.1
ทราบแต่ไม่รู้ชื่อแพทย์	53	10.1
ทราบ และรู้ชื่อแพทย์	445	84.8

ตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่าง ๆ ในครั้งนี้

ตารางที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานผู้ป่วยใน รายชื่อ

ลำดับ	ข้อความ	ร้อยละคะแนน ความพึงพอใจ
1.	ความสะอาดของห้องที่ท่านนอน	73.6
2.	ความสะดวกสบายภายในห้องที่ท่านนอน	74.1
3.	การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่	78.8
4.	ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	80.1
5.	การตรวจร่างกายโดย แพทย์	78.2
6.	ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	75.7
7.	ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน	78.7
8.	กิริยามารยาทของแพทย์	81.2
9.	ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล	81.5
10.	ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือ ต้องการความช่วยเหลือ	81.9
11.	การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ	82.8
12.	การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล	79.7
13.	การมีโอกาสดูคุย แสดงความรู้สึกหรือ ความกังวลใจกับพยาบาล	76.6
14.	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	76.4
15.	คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	80.1

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาล

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้หรือไม่	535	100
แนะนำ	481	89.9
ไม่แนะนำ	6	1.1
ไม่แน่ใจ	48	9.0
ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาลอีก และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่	533	100
มั่นใจว่าจะกลับมาอีก	436	81.8
มั่นใจว่าจะไม่มาใช้บริการอีก	15	2.8
ไม่แน่ใจ	82	15.4
ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาล/ก่อนย้ายออกจากหน่วยงานที่รักษาอยู่หรือไม่	503	100
ไม่ได้รับ	37	7.4
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	60	11.9
ได้รับ และเข้าใจดี	406	80.7

จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลใน
ขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลและ/หรือก่อนกลับบ้าน

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เรื่องที่ได้รับคำแนะนำ	543	
การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย	398	73.3
การรับประทานอาหาร	319	58.7
การใช้ยา	357	65.7
การสังเกตอาการที่ผิดปกติ	337	62.1
การออกกำลังกาย	196	36.1
การพักผ่อน	227	41.8
การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม	126	23.2
การมาตรวจตามนัด	306	56.4

ภาคผนวก

เกณฑ์จำแนกระดับความพึงพอใจ ของสำนักการพยาบาล

คะแนน 90 - 100%	หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
คะแนน 80 - 89.99%	หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับดี
คะแนน 70 - 79.99%	หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้
คะแนน ต่ำกว่า 70	หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจน้อยมากต้องปรับปรุง

ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

ข้อ 28 ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง กรุณาให้ข้อเสนอแนะ

ID	ข้อเสนอแนะ
1	1. ให้แพทย์มาตรวจวันละ 3 ครั้ง
2	1. พนักงานเสิร์ฟอาหารไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส
4	1. ด้านความสะอาดในห้องน้ำต้องปรับปรุงเพราะสกปรกมาก
5	1. เดียง
	2. พัดลม
6	1. อยากให้แพทย์พูดคุยและวินิจฉัยโรคให้คนไข้เข้าใจมากกว่านี้ แต่เขียนเอกสารแล้วขึ้นมองคนไข้ไม่เข้าใจ (หอมประติปรักษาทางในหรือ ใงอื่นมองอยู่ได้
11	ควรเปิดโทรทัศน์ให้ตรงเวลาละ
16	1. ให้ย้ายไปอยู่ตึกใหม่เร็ว ๆ ที่มี 7 ชั้น
	2. ขอให้พยาบาลสนใจคนป่วยมากกว่านี้หน่อย
20	อยากให้ห้องน้ำสะอาดมากกว่านี้
21	1. ไม่ให้แมลงเข้ามาในห้องคนไข้
	2. เพิ่มความสะอาดอีกสักหน่อย
22	ในบางครั้งผู้ป่วยหรือพ่อแม่พี่น้องของผู้ป่วยไม่เข้าใจในขั้นตอนการพบแพทย์พอไปถามพยาบาลบางคนก็แนะนำดีฟังแล้วอบอุ่นสบายใจ แต่บางคนพูดสั้น ๆ เสียงดัง หน้าก็ไม่มอง พอได้ฟัง รู้สึกหมดกำลังใจ มันมีดไปหลายด้าน อยากให้พยาบาลให้คำแนะนำ แล้วถามกลับว่าเข้าใจไหม หรืออธิบายขั้นตอนต่อไป จะไปไหนทำอะไรต่อ ให้ละเอียดและเข้าใจในขั้นตอนการพบแพทย์ ใช้คำพูดที่อบอุ่นฟังแล้วเข้าใจครับผม
25	1. ห้องผู้ป่วยควรป้องกันยุงและแมลงเข้า ให้มากกว่านี้
	2. พัดลมในห้องผู้ป่วยชำรุดอยากให้มีการซ่อมแซม เพราะร้อนมาก
26	บริการดีไม่ต้องปรับปรุง
27	ห้องน้ำยังไม่ค่อยสะอาดเท่าที่ควร
28	ห้องน้ำแมลงเยอะ
30	1. บริการด้านน้ำร้อนที่ใช้ในการรับประทานของเด็ก
	2. น้ำดื่มสำหรับผู้ป่วยและญาติผู้เฝ้าไข้
31	1. ถ้าผู้ป่วยอยากกลับบ้านก็ให้กลับ
	2. การพูดการจาของพยาบาลไม่ควรพูดประชดประชัน

32	ช่วยปรับปรุงผู้ช่วยพยาบาลเกี่ยวกับกิจกรรมารขาในการตอบคำถามและการช่วยเหลือผู้ป่วย (เฉพาะบางคนเท่านั้นคะ)
33	1. การรักษาการ 2. สถานที่จอดรถ
35	เวลาในการตรวจรักษา
46	ดีที่สุดแล้ว
52	ห้องน้ำผู้ป่วยควรมีการทำความสะอาดทุก 2-3 ชั่วโมง เพราะผู้ป่วยมีบาดแผล อาจเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้ง่าย
55	ดีมากมีน้ำใจพูดจาดีมาก
56	ร้านอาหาร ห้องน้ำ
57	คิดว่าดีแล้ว
59	1. ห้องน้ำรวมควรมีมากกว่านี้ 2. ทิวไม้ไม่ค่อยมีสัญญาณ
62	ปรับภูมิทัศน์
64	สะอาด
70	ดีทุกอย่างแล้ว
73	1.มาตรฐานในการให้บริการคืออยู่แล้ว ควรรักษาการบริการที่ดีไว้ 2.แพทย์และพยาบาลที่ให้การรักษามีการรักษาและดูแลผู้ป่วยอย่างดีและมีน้ำใจทุกท่าน
78	ดีแล้วครับ
79	ดีหมด
80	ดีที่สุดแล้วครับ
84	ที่เป็นอยู่ตอนนี้ดีมากแล้วครับ
87	ผู้ช่วยพยาบาลเพราะเวลาที่คนไข้มาพยาบาลจะเหนื่อยมาก
91	ทุกอย่างดีรวดเร็วและประทับใจทุกอย่าง
94	เจ้าหน้าที่ห้องทำบัตร
97	สถานที่จอดรถยนต์
98	ดี ไม่ควรปรับปรุง
112	1.ยังมีแม่ค้าใช้รถเข็นคนไข้ขายของอยู่ดูแล้วไม่สะอาด 2.ห้องพิเศษไม่ค่อยสะอาดมีมดอยู่มาก
113	1. ห้องน้ำบางตึกไม่ค่อยสะอาด 2.การประสานงานระหว่างแผนก

	3.การใช้บางอย่างไม่น่าจะใช้ร่วมกัน		
114	1. เวลาจ่ายยาผู้ป่วยนอกอยากให้เร็วกว่านี้		
	2. มาหาแพทย์ตามนัดก็อยากให้ไวกว่านี้		
	3. อยากให้เป็นระบบมากกว่านี้		
115	ความสะอาดของห้องที่ผู้ป่วยนอนรักษาตัว		
120	1. ด้านหน้าควรบริการให้รวดเร็วและสะดวกสบายมากกว่านี้		
	2. อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการเป็นกันเอง		
122	1. เครื่องมือทางการแพทย์		
	2. เพิ่มบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางการแพทย์		
126	เรื่องอาหารผู้ป่วย		
134	คิดว่าที่เป็นอยู่นี้ก็ดีแล้ว		
135	1. ที่นั่งคนเฝ้าไข้		
	2. บริการนำดื่มหน้าห้องพัก		
137	ให้พยาบาลดูแลคนไข้มากกว่านี้หน่อย		
138	ห้องพิเศษราคาห้องไม่เหมาะสมกับคุณภาพของห้อง อุปกรณ์ ไม่เรียบร้อยเป็นบางอย่าง		
139	การมาใช้บริการของลูกค้าใหม่ ทำบัตรซ้ำ ลูกค้าต้องเดินตามเอกสารเอง เพราะลูกค้าใหม่บางคนยังไม่เข้าใจ พนักงานอธิบายไม่ชัดเจน		
141	บางครั้งก็มีความล่าช้าในการรักษาบ้าง		
142	ควรให้บริการให้รวดเร็วกว่านี้ บ้างที่ใช้เวลาในการรอรับยา การตรวจนานมากไป		
145	1. ความรวดเร็วในการทำงาน		
	2. การบอกปัญหาและสาเหตุ		
147	1. ที่ตากผ้าเด็กมีน้อยและไม่คคนแสงแดดเลยต้องอยู่ข้างนอกถึงจะเหมาะสม		
	2. ไฟแสงสว่างไม่ติดอยู่หลายดวง ไม่ค่อยสะดวก		
155	ดีอยู่แล้ว		
156	เพิ่มเสาแขวนถุงน้ำเกลือ ยังมีไม่ครบตามเตียงผู้ป่วย		
157	ดีอยู่แล้ว		
162	1. อยากให้แพทย์มาตรวจบ่อยๆ และอยู่ประจำสม่ำเสมอ		
	2. อยากให้มีหนังสืออ่านเล่นมากกว่านี้		
165	การให้การอธิบายให้คนไข้และญาติเกี่ยวกับการรักษา		
167	อยากให้หมอมารตรวจแต่เช้า		
170	ควรมีม่านบังแดดอากาศมันร้อน		

172	บริการดีทุกอย่าง
173	ปรับปรุงตอนเดินให้ไปเอายาเพราะมันไกลและคนที่ไม่รู้จักเดินก็ไปไม่ถูกเพราะไม่มีป้ายบอกทาง
175	เตียงมันแคบ
178	นางพยาบาลผู้ช่วยใจดีมากคะ แม่บ้านน่ารักมากเลย โดยรวมแล้วโรงพยาบาลอ่างทองใจดีทุกคนเลย
179	แบบนี้ก็ดีที่สุดแล้ว
185	มารยาทของเวรเปลควรรได้รับการอบรม
186	เวรเปลควรปรับปรุง
195	1. การให้รายละเอียดที่เกี่ยวกับการรักษาคอนไซ้ 2. อยากให้เพิ่มบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ ห้องพักคนไข้ ให้มากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของคนไข้
196	1. ควรเพิ่มเวลาเข้าเยี่ยมคนไข้ให้รวดเร็วยิ่งขึ้นเป็น เวลา 10.00 น. เพราะตั้งแต่หลัง 17.00 - 12.00 น. ของวันถัดไปเวลานานไปนิด
207	โอเค แพทย์ และพยาบาลให้บริการดีมาก ทั้งคนไข้และคนมาเยี่ยมคนไข้
211	มีสถานที่พักผ่อนน้อยเกินไป
214	ควรปรับปรุงแพทย์ไม่ขึ้นตรวจ
218	พยาบาลดีทุกคน
223	ไม่ต้องปรับปรุงแพทย์ดูแลดีห้องนอนสะอาด
224	ไม่ต้องปรับปรุงอะไรเพราะสถานที่สะดวกสบายสะอาดไม่สกปรกพยาบาลดูแลดี
225	ข้อห้ามเกิน 3 ชม ห้ามญาติผู้ป่วยที่ไม่จำเป็นเข้าออกเกินเวลาไม่เหมาะสมในภาพรวม ห้องน้ำควรมีแม่บ้านดูแลให้สะอาดนิดนึง
229	ดีอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่ดีทุกคน
244	การเข้าตรวจของแพทย์ค่อนข้างช้า ควรเร็วไวกว่านี้
245	การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา
246	การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา
247	การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา
248	ความรวดเร็วหรือความรับผิดชอบของแพทย์ประจำตัวผู้ตรวจ
252	1. ควรพูดจากับคนไข้ดี ๆ เบาลือกับคนไข้ 2. เอาใจใส่คนไข้ และให้กำลังใจคนไข้ เวลาคนไข้ถามอาการว่าเป็นโรคและต้องทำอะไรกับโรคที่คนไข้เป็นควรพูดกับคนไข้ดี ๆ อย่าพูดจาเฉย ๆ และทำหน้าที่ตาเฉย ๆ

253	ความสะดวกรวดเร็ว		
254	แออัด ความสะดวก		
256	สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก บริการเก็บถาดอาหาร		
259	1.ภาษาเข้าใจสิ่งปฏิบัติ เช่น กระโถน หม้อเมล์ ถังขยะเล็ก ๆ แต่ละเตียง 2.พัคลม ด้านหน้าระเบียบ ควรให้มีการซ่อมแซม โดยเร็วเมื่อเกิดการชำรุด		
264	ขอให้แพทย์ตรวจโรคให้ละเอียดคนไข้อยากรู้ความเห็นของแพทย์พยาบาลและผู้ช่วยบางคนพูดไม่มีน้ำใจกับคนไข้		
268	ปริมาณจำนวนเตียงผู้ป่วยมีมากเกินไปแออัด		
271	ที่หายใจไม่ค่อยดีเท่าไร พักลมไม่ค่อยดีเท่าไร		
272	ความสะดวกของตึกคนไข้ เตียงของคนไข้แออัดไปหน่อย		
273	การทำความสะอาดของแม่บ้านต้องพยายามเก็บกวาดเช็ดถูให้สะอาดมาก		
274	ทำความสะอาดพื้นห้องและฝุ่นละอองที่อยู่ที่พักลม		
275	คนทำความสะอาดฝุ่นเยอะมากที่ระเบียบเสียงสำหรับคนที่เป็นครกปอด หรือ หอบหืด		
276	สิทธิผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยในการรับรู้ข้อมูลการป่วย ปัญหาสุขภาพของผู้ป่วยและการมีส่วนร่วมในการรักษาของแพทย์+พยาบาล+ผู้ป่วยในลักษณะร่วมรู้ ร่วมคิด ตรงพยาบาลควรมีระบบการให้ขวัญกำลังใจกับทีมบุคลากร หรือผู้ที่ทำงานดีเด่น ขอชื่นชมและเป็นกำลังใจให้คณะแพทย์+พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาลอังกาบทองการปฏิบัติงานของท่านนับว่ามีคุณค่าอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ เป็นการทำบุญทุกวันเป็นการสร้างทานบารมีให้กับตัวท่านเอง ด้วยแรงกาย แรงใจของท่าน		
277	การใช้เสียง (นกหวีดยาม) ในโรงพยาบาลเป็นสถานที่ห้ามใช้เสียง แต่เจ้าหน้าที่ก็มาทำเสียงดังเสียงเอง ควรปรับปรุง การให้บุคลากรภายนอกเข้ามาขายของในโรงพยาบาล บางครั้งมีการเข้ามาขายถึงห้องพักคนไข้ก็มี		
281	ควรปรับปรุงด้านสื่อสารมวลชน		
282	อาหารไม่อร่อย		
285	เพิ่มจำนวนแพทย์และจำนวนพยาบาลให้เพียงพอรวดเร็วในการให้บริการผู้ป่วย แพทย์ไม่เพียงพอตรวจนานมากพัฒนาเครื่องมือรักษาให้ทันสมัยและเพียงพอกับผู้ป่วย		
286	ควรมีการบริการแพทย์เฉพาะทางในช่วงเวลานอกราชการบ้างและควรให้การบริการที่ละเอียด ซึ่งครบบางโรครักษาให้หายได้เลย พยาบาลและเจ้าหน้าที่บางท่านไม่ค่อยมีมนุษย์สัมพันธ์กับคนไข้ และญาติ ขอให้เจ้าหน้าที่สอดส่องดูแลเรื่องอื่น ๆ ไป ด้วย ญาติของผู้ป่วยยังไม่ค่อยมีวินัยในการทิ้งขยะและการรักษาความสะดวก ซึ่งจำเป็นมากสำหรับโรงพยาบาล โดยการกระตุ้นสำนึกจากการบอกกล่าวบ่อย ๆ จากเจ้าหน้าที่หรือพยาบาล หรือจากเสียงตามสาย		
290	ร้านอาหารมีน้อย ที่จอดรถไกล		

295	สะอาด ความเป็นกันเอง
302	พยาบาลตึกอายุรกรรมหญิงไม่ให้กำลังใจคนไข้ พุดจาคุเสียงดังกล่าวร้าย
303	ศูนย์อาหารควรอยู่บริเวณใกล้เคียงกัน ร้านสวัสดิการที่ขายของ ยังอยู่ชั้นล่าง
304	ระบบตรวจสอบโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ Consult ระหว่างแพทย์ได้ง่าย
305	เมื่อขึ้นบัตรแล้วควรเรียกตามคิวที่ขึ้น ถ้าเห็นว่าญาติหรือผู้ป่วยรอนานควรเข้าไปถามว่าขึ้นบัตรนานหรือยัง
306	ควรพัฒนาเครื่องมือทางการแพทย์ และสถานพยาบาลขึ้นไปอีก
308	พื้นที่จอดรถไม่มีร่มกันแดด กันฝน เก้าอี้นั่งรอ หน้าห้องตรวจคั้นมีจำนวนน้อย
311	ไม่ต้องปรับปรุงทุกอย่างดีหมด
314	แนะนำการรักษาให้ผู้รับการรักษาได้เข้าใจเป็นอย่างดี แนะนำการรักษาครกให้ผู้ป่วยได้เข้าใจ
316	โดยภาพรวม OK
322	ความสะอาด
324	ความสะอาดของห้องพัก
326	เป็นเฉพาะบางท่านเท่านั้นที่บางครั้งพูดกับคนป่วยแล้วใส่อารมณ์ไม่ดีออกมาทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่ค่อยดีอยากกลับบ้านเร็ว ๆ ทั้งที่ยังป่วยอยู่ บางครั้งจะดูซ้ำมากในการรักษาแต่ก็เข้าใจดีคิดว่าคนป่วยทางโรงพยาบาลมีเยอะการดูแลอาจจะไม่ค่อยทั่วถึงบ้าง
327	เห็นควรเพิ่มแพทย์พยาบาลเพิ่มขึ้น
330	อะไรก็ได้ทำแล้วดีมีประโยชน์ ต่อส่วนร่วมและสังคม ความสะอาดต้องสม่ำเสมอต่อเนื่อง
331	ควรเอาใจใส่ให้มากกว่านี้ และควรมีคำตอบกับญาติให้มีความกระจ่างและละเอียดมากกว่านี้การเตรียมความพร้อมในเรื่องของการมาทำการปฐมพยาบาล เช่น การทำแผล ในเรื่องของโภชนาการประเภทใดควรรับประทานอาหารอะไร อะไรควรงดหรือไม่
335	ความสะอาด
336	ความสะอาด พัดลมน้อย
339	ความสะอาดของห้องน้ำ
341	อยากให้โรงพยาบาลอ่างทองของเรามีความสะดวกสบายในการเดินทาง อยากให้โรงพยาบาลมีความมั่นคงและสามัคคีกัน อยากให้โรงพยาบาลสะอาดยิ่งกว่าโรงพยาบาลอื่น ๆ
343	ความรวดเร็วในการรักษา และให้ยา การบริการสิ่งต่าง ๆ ให้แก่ผู้ป่วย มีเจ้าหน้าที่พยาบาลน้อยเกินไป ดูแลไม่ทั่วถึงควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่พยาบาลอีก
344	โรงพยาบาลสะอาด และมีแพทย์เฉพาะทาง
347	ด้านบริการ การดูแลมารยาทในการให้บริการ คำพูด กำหนดเวลาเยี่ยมให้เป็นเวลา จำนวนผู้เฝ้าไข้ไม่เกิน 2 คน ให้คำแนะนำแก่ผู้เฝ้าไข้ ให้ช่วยกันรักษาความสะอาด

351	ควรปรับปรุงเรื่องพัสดุที่นึ่งสำหรับคนเฝ้าและคนเฝ้าไข้ เพียงคนไข้ไม่กี่คนเกินไป		
352	ทุกอย่างบริการดีรู้สึกพอใจมาก		
356	ควรมีเตียงนอนให้กับญาติผู้ป่วยในห้องคนไข้รวม ที่เฝ้าไข้ค้างคืน แยกห้องน้ำชาย หญิง ในตึกพักผู้ป่วยรวม		
357	งานสื่อ เวลาญาติมาเยี่ยมไม่พบประสบปัญหาในการติดตาม		
362	พูดไม่มีน้ำเสียง ซอบดู ผมก็เป็นต้นเหตุเหมือนกัน		
366	อยากให้มีความสะอาดสบายมากกว่านี้ทุกด้าน อยากให้ปรับปรุงโรงพยาบาลให้ดีกว่านี้ให้สะอาดกว่านี้ สะดวกกว่านี้		
372	ปรับปรุงซ่อมม่าน		
376	เตียงนอนสำหรับผู้ป่วยที่อายุมากแล้วควรเป็นเตียงที่เป็นเตียงน้ำ เพราะจะช่วยในเรื่องของการลดการเกิดแผลกดทับได้ดี		
379	ควรเพิ่มปริมาณจำนวนของแพทย์ให้มากกว่านี้ การออกตรวจของแพทย์ควรให้เวลากับผู้ป่วยและพบผู้ป่วยให้เร็ววันหนึ่งควรพบผู้ป่วยอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน ควรมีเครื่องมือการใช้อุปกรณ์ ภายในห้องพักหรือได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ บางครั้งผู้ป่วยและญาติไม่ทราบวิธีการใช้ ห้องน้ำควรมีกลิ่นจากน้ำที่กระเด็นออกมาจากจุดที่อาบน้ำ		
386	มีความเป็นกันเองอย่างดี		
387	บริการให้เร็วกว่านี้อีกนิดหนึ่ง เช่น ผู้ป่วยนอนรออยู่น้ำห้องตรวจนานเกินไป		
391	ดีแล้ว บริการดีแล้วไม่ต้องปรับปรุง		
392	ในกรณีที่เป็นข้อขัดข้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เมื่อบุคลากรของโรงพยาบาลทราบ ควรรายงานต่อผู้มีส่วนในการแก้ไขข้อขัดข้องโดยเร็ว และถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบข้อขัดข้องนั้น เพื่อให้ข้อขัดข้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว		
393	บริการดีมากและเป็นกันเอง		
395	ที่จอดรถ ความสะอาด		
396	อาหาร		
397	ไม่มีโรงพยาบาลมีคุณภาพคืออยู่แล้ว		
398	ปรับปรุงที่นอนคนเฝ้าไข้		
399	ควรให้บริการให้รวดเร็วกว่านี้		
400	ที่จอดรถในโรงพยาบาลมีน้อยมาก ความล่าช้าในการตรวจรักษาของคนไข้ นอก เช่น ขั้นตอนการรับบัตรคิว 2 ถึง 3 รอบต่อการรักษา 1 ครั้ง		
401	พัสดุปรับสายไม่ได้ ผ่าซักโครกชำรุดนั่งไม่สะดวก เสียดก สายชำระน้ำไม่ค่อยดี น้ำจะมาเป็นช่วง ๆ		

405	ดีอยู่แล้ว
406	ควรเปลี่ยนโทรศัพท์เนื่องจากใช้การไม่ได้ เครื่องเสีย เพื่อความสะดวกของผู้ป่วยและพยาบาล
410	การเคลื่อนย้ายผู้ป่วย
413	แพทย์เจ้าของไข้พูดคุยกับคนไข้สัก 1-2 นาที เพื่อสอบถามอาการของคนไข้
418	พื้นที่จอดรถภายในโรงพยาบาลน้อยเกินไป
419	ความสะอาดของพื้นที่ห้อง
421	ยังไม่พบข้อบกพร่อง
425	ดีและเห็นว่าโรงพยาบาลดูแลเอาใจใส่
427	ไม่ขอแสดงความคิดเห็น
430	น่าจะมีหมอชำนาญการผ่าตัดสมองที่นี่
433	ไม่มีเพียงพอ
434	เก้าอี้ในการรอนั่งรับการตรวจมีไม่เพียงพอ เวลาตรวจของแพทย์ไม่เพียงพอ รวมทั้งบุคลากรมีไม่เพียงพอ
443	ดีอยู่แล้ว
453	งานตรวจคนไข้ของแผนก OPD ทำงานช้ามาก ๆ พนักงานแปลควรมีมารยาทในการเงินคนป่วยมากกว่านี้ไม่ใช่เข็นคนป่วยไปตรวจที่ หิ้วกระเป๋า ร้องเพลง ผมว่าไม่สมควรทำอย่างยิ่ง
456	รถเข็นคนป่วยมีจำนวนไม่พอกับจำนวนคนไข้ เจ้าหน้าที่รถเข็นไม่ค่อยบริการคนป่วยเท่าที่ควร
458	ควรทำที่ตากผ้าเวลาซักทางเข้าด้านหน้าทางขวาของห้องพิเศษแต่ละห้อง
461	มีชนิดอาหารเลือกได้
468	อาหารผู้ป่วย
471	ให้เลือกอาหารได้ ชนิดอาหาร เช่น ข้าว กับ ก๋วยเตี๋ยว ราดหน้า
474	ยังไม่พบข้อนี้ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม
477	ที่เป็นปัจจุบันนี้เห็นว่าดีมากแล้ว
482	ไม่มีอะไรอธิบายได้ว่าการปรับปรุงตรงไหน
483	ผู้ป่วยควรได้พบแพทย์ดูแลบ้าง
485	บางครั้งผู้ป่วยมีภาวะเจ็บหนัก ผู้ป่วยไม่ได้แกล้ง อยากจะให้รักษาและบอกกับผู้ป่วยต้องทำอย่างไร ประสานงานกับแพทย์ที่ทำการรักษาโดยเร็ว บางทีญาติผู้ป่วยกังวลกับการรักษาว่าทำไมผู้ป่วยอาการเจ็บป่วย ยังไม่รักษาหรือรอการวิเคราะห์จากแพทย์
493	การสื่อสารกับคนป่วย การให้การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ เจ้าของคนป่วยสำคัญมาก

494	ปรับปรุงแพทย์เจ้าของคนไข้ให้มีความรับผิดชอบต่อกันป่วยให้มากกว่านี้ควรเปลี่ยนหรือปลดแพทย์ที่ไม่มีความรับผิดชอบออกไป
495	ให้แพทย์ที่เป็นเจ้าของคนไข้ดูแลเอาใจใส่คนไข้มากกว่านี้พยาบาลควรพูดจาให้คำอธิบายกับญาติคนไข้ที่เขาไม่ค่อยรู้เรื่องอะไรให้ดีกว่านี้ ไม่ใช่พูดจาไม่ดีและตะคอกใส่เขา
498	หัวหน้า
501	ห้องน้ำควรปรับปรุงพนักงานทำความสะอาดให้มาก
504	ถ้าแพทย์ไม่สามารถมาตรวจคนไข้ได้ สมควรโอนการรักษาให้แพทย์อื่นรักษาแทน
507	ทุกอย่างดีหมดแล้ว
509	น่าจะเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ให้ญาติผู้ป่วยมากกว่านี้ ควรปรับปรุงผ้าปูเตียงให้ยาวขึ้นอีก เพราะตอนนี้สั้นไป
511	ให้หมอดูแลคนไข้ให้ดี ให้พยาบาลมาดูแลบ่อย ๆ
512	การทำความสะอาดพื้น ตู้เก็บของของยาตึกปรก
513	ดีทุกอย่าง
515	ราวตากผ้าของคนเฝ้า อ่างล้างภาชนะใส่อาหาร
516	เจ้าหน้าที่กับฝ่ายประสานงานกับรับตัวผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ห้อง 3B พุดและมีกริยาที่ควรปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ควรมีความเห็นใจกันบ้าง ความสะอาดสบายของผู้ป่วยห้องพิเศษควรปรับปรุง
520	พนักงานทำความสะอาด ทำความสะอาดไม่ค่อยเรียบร้อย ถ้วย งาน ช้อน ที่เตรียมไว้ไม่ค่อยสะอาด
521	ราวตากผ้าคนเฝ้า อ่างล้างภาชนะใส่อาหาร
524	ที่จอดรถไม่มีที่ร่ม และกลัวจะไม่ปลอดภัย
526	โรงพยาบาลอ้างต้องการปรับปรุงและบริการเต็ม 100 % นับว่าเป็นตัวอย่างที่ดีมาก เท่าที่ผมมาใช้บริการที่นี่ และอีกอย่างหนึ่งคนไข้ที่มาใช้บริการพูดคุยกันว่าพยาบาลพูดดี เอาใจใส่คนไข้ได้เต็ม 100 % เลย
529	เอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก
534	ไม่ต้องปรับปรุงดีที่สุดในโลก
539	ในห้องน้ำควรมีที่แขวนขวดน้ำเกลือ เพื่อผู้ป่วยที่พอจะพยุงตัวเข้าห้องน้ำเองได้ ที่นอนผู้เยี่ยมไข้ควรมีสัก 2 ที่นอน
540	เตียงนอนคนป่วยควรมีการปรับปรุงหรือซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ เนื่องจากเตียงที่นอนไม่สามารถปรับระดับได้ ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวก
542	ต้องมีคนคอยบริการชี้แจงแก่คนป่วย คนชรา เพราะคนแก่ไม่เข้าใจ หมอน้อยไป พยาบาล เจ้าหน้าที่น้อย
543	คิดว่าดีแล้วไม่มีอะไรแนะนำ

ภาคผนวก

เกณฑ์จำแนกระดับความพึงพอใจ ของสำนักการพยาบาล

- คะแนน 90 - 100% หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
 คะแนน 80 - 89.99% หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับดี
 คะแนน 70 - 79.99% หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้
 คะแนน ต่ำกว่า 70 หมายความว่า ผู้ป่วยพึงพอใจน้อยมากต้องปรับปรุง

ทะเบียนจำแนกเลขที่แบบสอบถาม งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลอ่างทอง

ลำดับ	ID	แผนก	หมายเหตุ
1	ID 1 - 30	กุมารเวชกรรม	
2	ID 31 - 60	สูติ	
3	ID 61 - 90	ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	
4	ID 91 - 120	NICU	
5	ID 121 - 150	4 รัฐ	
6	ID 151 - 180	ศ.ญ.	
7	ID 181 - 212	ICUM	
8	ID 213 - 242	ตา	
9	ID 243 - 272	อายุรกรรมหญิง	
10	ID 273 - 302	พิเศษ 3 รวมใจ	
11	ID 303 - 332	5 รวมใจ	
12	ID 333 - 362	ศช.	
13	ID 363 - 392	พิเศษ 4 รวมใจ	
14	ID 393 - 422	พ. Ortho	
15	ID 423 - 452	ICU ศัลยกรรม	
16	ID 453 - 482	2 รวมใจ	
17	ID 483 - 513	อายุรกรรมชาย	
18	ID 514 - 543	พ.5 รัฐประชา	

