

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน เมษายน 61

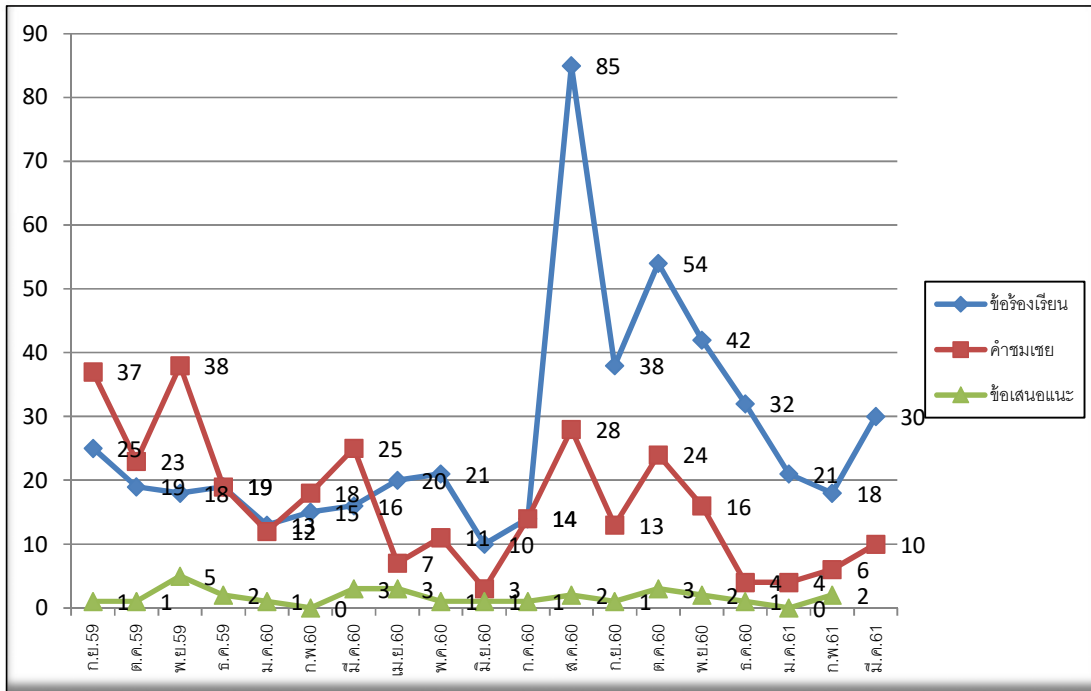
จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด	30	ฉบับ
1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน	21	ฉบับ
2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย	9	ฉบับ
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ	0	ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 21 ฉบับ

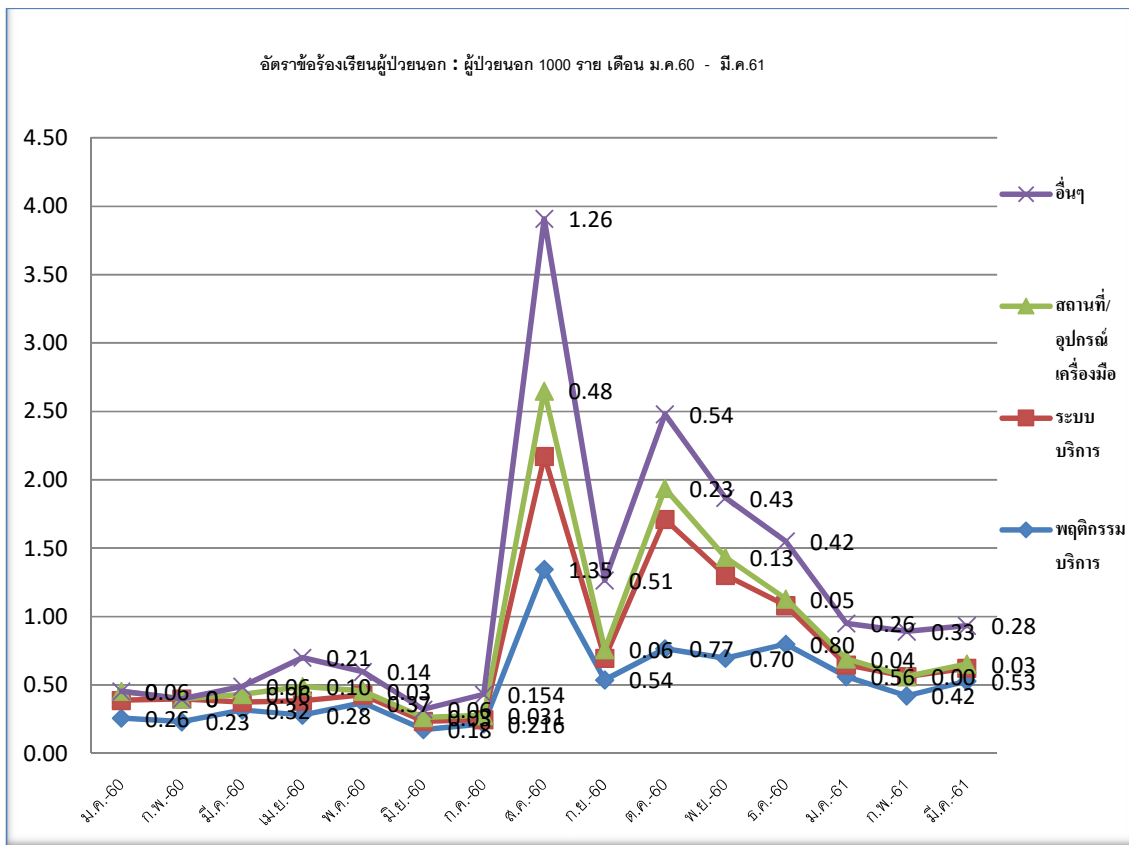
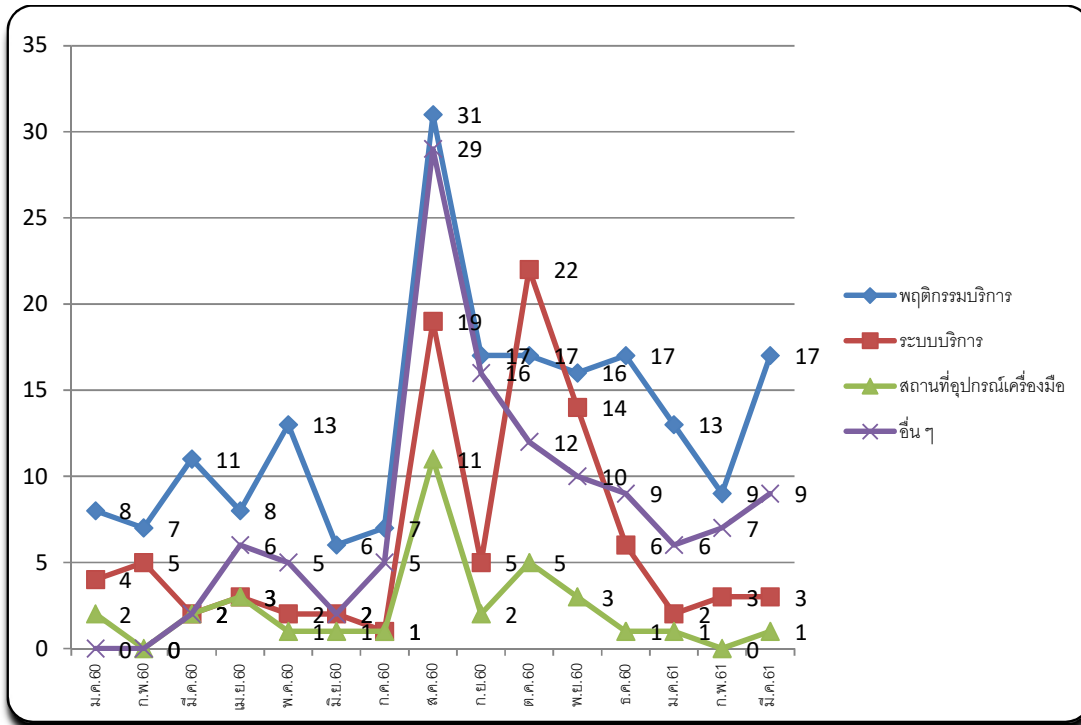
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	7	7	33.33
2	ระบบบริการ	2	2	9.52
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	1	1	4.76
4	อื่นๆ	11	11	52.38
	รวม	21	21	100

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	1	1
		คำพูด กิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	6	6
		รวม	7	7
2	ระบบบริการ	การดูแลรักษาค่าเช่า	2	2
			2	2
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	1	1
			1	1
4	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	4	4
		อื่นๆ	7	7
			11	11

กราฟรวมจำนวนข้อร้องเรียนเดือน ก.ย.59 – เม.ย. 2561

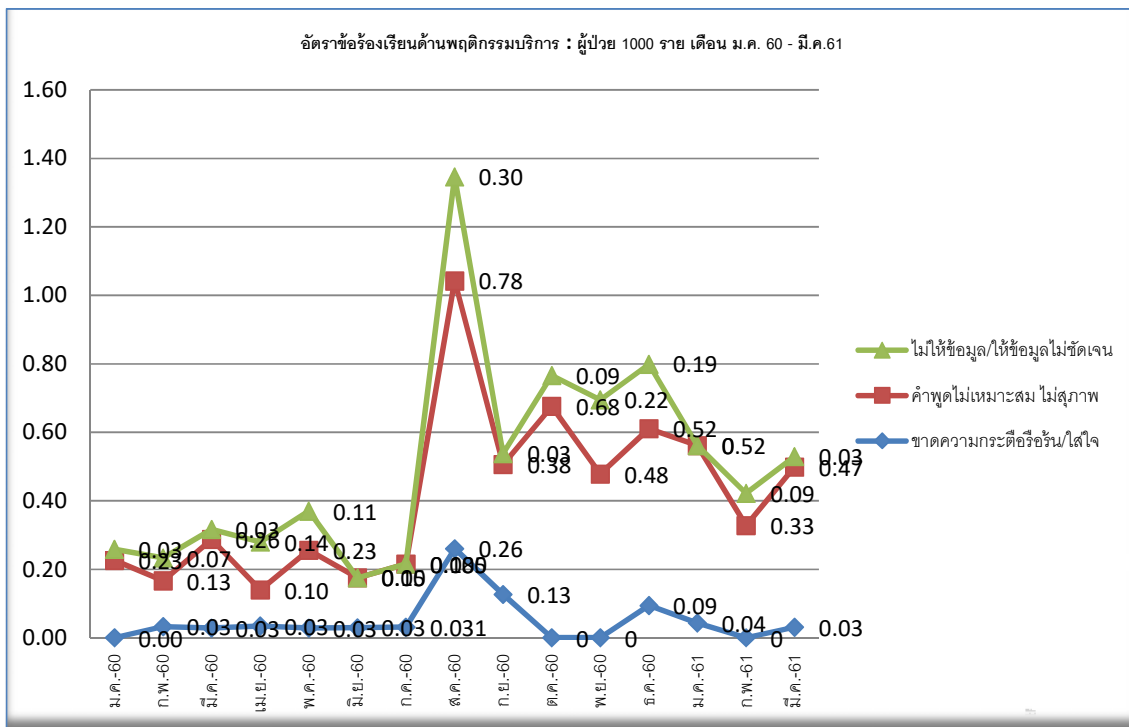
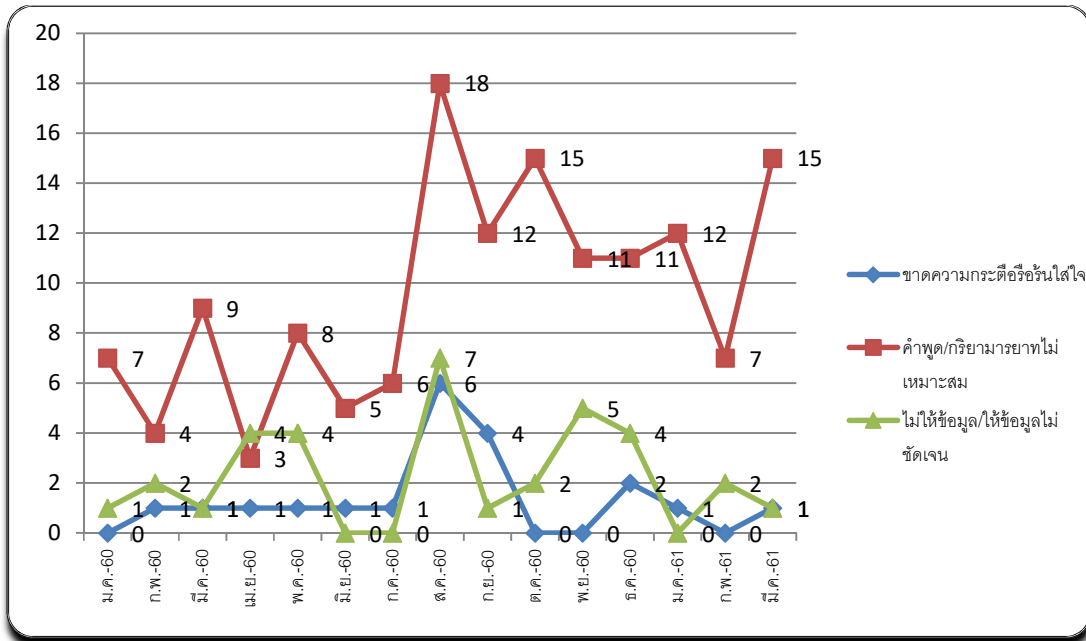


แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 2561



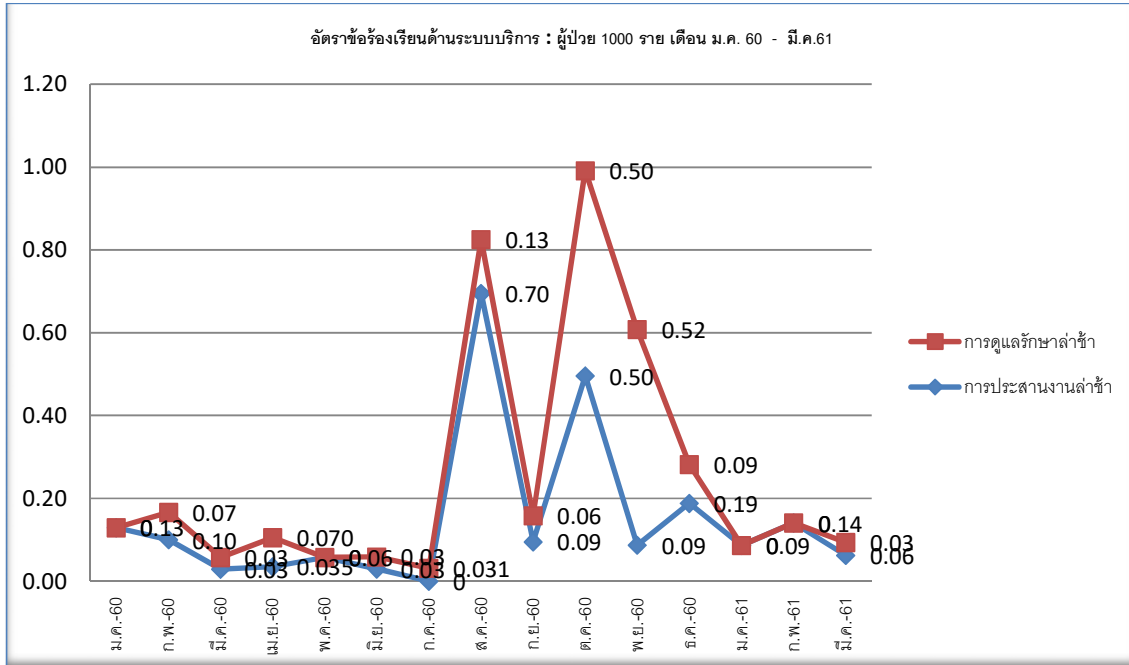
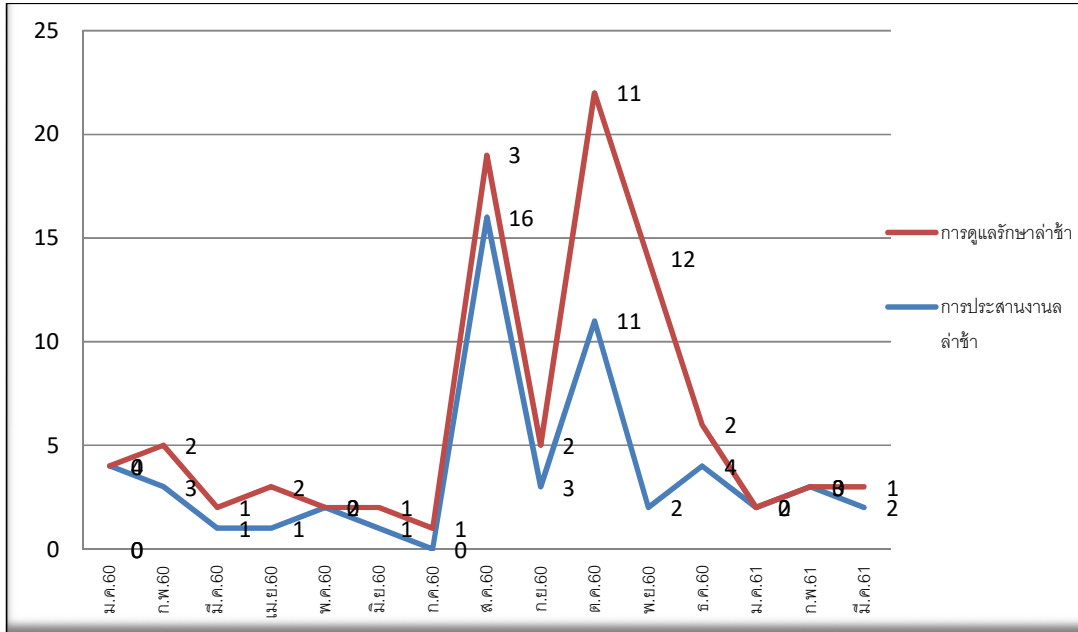
1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 2561



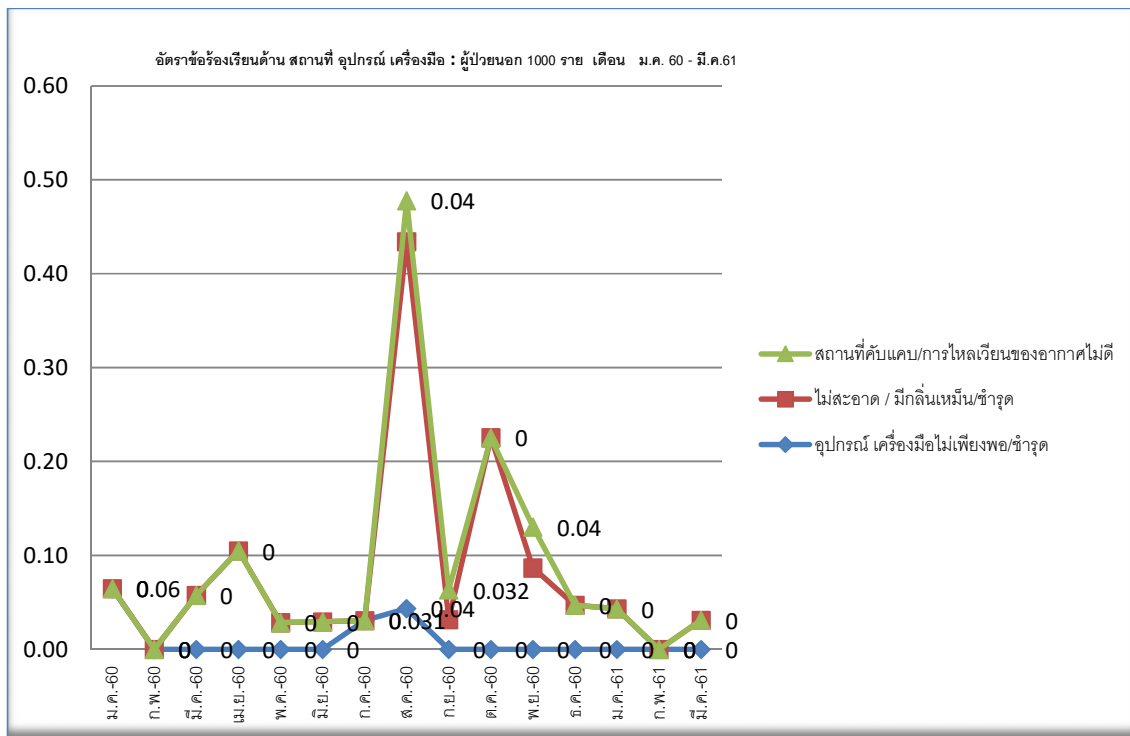
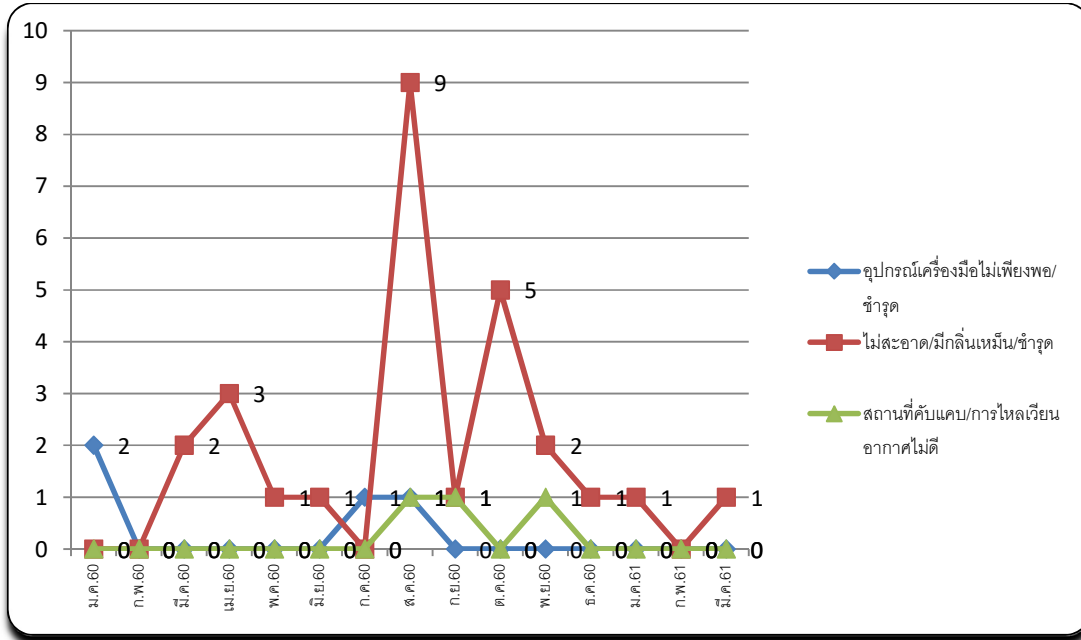
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 2561



3. ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ ครึ่ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน มกราคม 60 - เมษายน 2561



2. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 9 ฉบับ

- 2.1 ทุกแผนกพูดจาดี มีเหตุผลการทำงาน (2/4/61)
- 2.2 ห้องกระดูกลูกให้คำปรึกษาที่ดี (5/4/61)
- 2.3 ผศ.นพ.วรพล อร่ามรัสมิกุล และพยาบาล รักษาดี บริการดี พูดไพเราะ (6/4/61)
- 2.4 (7/4/61)
- 2.5 พยาบาลห้องอายุรกรรมมาเข้ามาก (9/4/61)
- 2.6 คลินิกนมแม่ ห้องคลอด ดูแล ช่วยเหลือ พูดดี (15/4/61)
- 2.7 พยาบาลหน้าห้องตาให้คำแนะนำด้วยรอยยิ้ม (18/4/61)
- 2.8 ห้องกิจกรรมบำบัด การปั่นจักรยาน บริการได้ประทับใจ (22/4/61)
- 2.9 เจ้าหน้าที่ NICU ให้บริการได้ประทับใจ (24/4/61)

3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 1 ฉบับ

3.1 จุดบริการตรวจสุขภาพประจำปีควรจะมีจุดเดียว ไม่ต้องให้ผู้ป่วยเดินไปเดินมา เสียเงินแล้วก็อยากให้รวดเร็ว

4. อื่นๆ 11 ฉบับ

- 4.1 กลางคืนที่จอดรถยนต์บริเวณก่อนถึงโรงอาหาร รปภ.ไม่ให้ออด (1/4/61)
- 4.2 ขอให้ให้มีบัตรคิวเพราะคนมาที่หลังแข่งคิวกัน (16/4/61)
- 4.3 จัดพบแพทย์ผิดคน (17/4/61)
- 4.4 トラประทับการเงินไม่ชัดเจน (19/4/61)
- 4.5 ที่จอดรถด้านหลังตึกมีคอกอยากให้อัดไฟส้วกดวง (9/4/61)
- 4.6 มีสุนัขข้างร้านอาหาร (21/4/61)
- 4.7 เวชระเบียนควรเปิดมากกว่า 2 ช่อง ยังเห็นเคาน์เตอร์ว่างคนไข้รอจำนวนมาก (10/4/61)
- 4.8 เวชระเบียนลงชื่อคนไข้ผิดทำให้เสียเวลาในการเข้ารับบริการ (19/4/61)
- 4.9 ห้องจ่ายยาเรียกให้ผู้ป่วยไปรับยาไม่ยอมจ่ายยาใช้ให้ผมไปนั่งรอและลัดคิวให้คนอื่น ๆ ก่อน (24/4/61)
- 4.10 ห้องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ให้สิทธิพวกพ้องก่อนแสดงถึงความไม่เป็นธรรมในการทำงาน (12/4/61)
- 4.11 อยากให้นำเครื่อง TMS เครื่องนวดเข้ามาใช้ในการรักษาคนไข้ (6/4/61)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน เมษายน 61

หน่วยงานทางกายภาพ

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
ภาควิชารังสีวิทยา			ไม่สามารถทำ MRI monitor ได้ (23/4/61)	1
			ห้องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ให้สิทธิพวกพ้องก่อนแสดงถึงความไม่เป็นธรรมในการทำงาน (12/4/61)	1
		Total		2
งานเภสัชกรรม			เวชระเบียนควรเปิดมากกว่า 2 ช่อง ยังเห็นเคาน์เตอร์ว่างคนไข้รอจำนวนมาก (10/4/61)	1
			ห้องจ่ายยาเรียกให้ผู้ป่วยไปรับยา ไม่ยอมจ่ายยาใช้ให้ผม ไปนั่งรอและลัดคิวให้คนอื่น ๆ ก่อน (24/4/61)	1
		Total		2
เวชศาสตร์ฟื้นฟู			อยากให้นำเครื่อง TMS เครื่องนวดเข้ามาใช้ในการรักษาคคนไข้ (6/4/61)	1
		Total		1
ภาควิชาศัลยศาสตร์			รอแพทย์รักษานาน (11/4/61)	1
		Total		1
ภาควิชาอายุรศาสตร์			แพทย์พูดคุยกับคนไข้ไม่ไพเราะ (13/4/61)	1
		Total		1
OPDศัลยศาสตร์			เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (20/4/61)	1

		Total	1
OPDอายุรศาสตร์		ขอให้บอกคนไข้รับมา DTX ให้ กบัตริคิวด้วยเนื่องจากมาไกล บ่ายโมงยังไม่ได้ตรวจ (8/4/61)	1
		จัดพบแพทย์ผิดคน (17/4/61)	1
		Total	2
OPDจักษุ		ขอให้มีบัตรคิวเพราะคนมาที่หลัง แซงคิวกัน (16/4/61)	1
		Total	1
OPDจิตเวชศาสตร์		คุยเสียงดังไม่สนใจผู้ป่วย (14/4/61)	1
		Total	1
งานเวชสถิติและ เวชระเบียน		เวชระเบียนพูดไม่ไพเราะ (10/4/61)	1
		เวชระเบียนลงชื่อคนไข้ผิดทำให้ เสียเวลาในการเข้ารับบริการ (19/4/61)	1
		Total	2
งานสิทธิประโยชน์ และกองทุน สุขภาพเหมาจ่าย		เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ (15/4/61)	1
		ห้องตรวจสอบสิทธิเวลากลาง พูดจาไม่ดี (5/4/61)	1
		Total	2
งานสำนักงาน อำนวยความสะดวก		กลางคืนที่จอดรถยนต์บริเวณ ก่อนถึงโรงอาหาร รปภ.ไม่ให้ จอด (1/4/61)	1
		ที่จอดรถด้านหลังตึกมีตอกยางให้ ติดไฟสีกดวง (9/4/61)	1
		Total	2
งานจัดเก็บรายได้/ งานบัญชี		ตราประทับการเงินไม่ชัดเจน (19/4/61)	1
		Total	1

คณะกรรมการ ENV			มีสุนัขข้างร้านอาหาร (21/4/61)	1
		Total		1
หัวหน้างานตรวจ รักษาพิเศษ			เจ้าหน้าที่เวรเปลหน้าห้องฉุกเฉิน ไม่สนใจคนไข้ที่มาใช้บริการ นั่ง ก้มเล่นโทรศัพท์ (3/4/61)	1
		Total		1

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน เมษายน

2561

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
2.		
4.		
รวม		

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
รวม		

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มีทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานพยาบาลแยกเป็น = ครั้ง	
2.		
3.		
4.		
7.		
8.		
9.		
รวม		

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆ ทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
รวม		

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน เมษายน 61

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน(ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	OPD จิตเวช	คุยเสียงดังไม่สนใจผู้ป่วย (14/4/61)	1
	OPD ศัลย์	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (20/4/61)	1
	สิทธิประโยชน์ฯ	เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ (15/4/61)	1
	เวรเปล	เจ้าหน้าที่เวรเปลหน้าห้องฉุกเฉินไม่สนใจคนไข้ที่มาใช้บริการ นั่งก้มเล่นโทรศัพท์ (3/4/61)	1
	ภ.อายุรศาสตร์	แพทย์พูดกับคนไข้ไม่ไพเราะ (13/4/61)	1
	เวชระเบียน	เวชระเบียนพูดไม่ไพเราะ (10/4/61)	1
	สิทธิประโยชน์ฯ	ห้องตรวจสอบสิทธิเวลารวมพูดจาไม่ดี (5/4/61)	1
	Total		7
ระบบบริการ		ขอให้บอกคนไข้รับมา DTX ให้กดบัตรคิวด้วยเนื่องจากมาไกลบ่ายโมงยังไม่ได้ตรวจ (8/4/61)	1
		รอแพทย์รักษานาน (11/4/61)	1
	Total		2
สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ		ไม่สามารถทำ MRI monitor ได้ (23/4/61)	1
	Total		1
อื่น ๆ		กลางคืนที่จอดรถยนต์บริเวณก่อนถึงโรงอาหาร รปภ.ไม่ให้จอด (1/4/61)	1
		ขอให้มีบัตรคิวเพราะคนมาที่หลังแข่งคิวกัน (16/4/61)	1
		จัดพบแพทย์ผิดคน (17/4/61)	1
		ตราประทับการเงินไม่ชัดเจน (19/4/61)	1
	Total		4

		ที่จอดรถด้านหลังตึกมีดอยากให้ติดไฟสีกดวง (9/4/61)	1
		มีสุนัขข้างร้านอาหาร (21/4/61)	1
		वेशระเบียนควรเปิดมากกว่า 2 ช่อง ยังเห็น เคาน์เตอร์ว่างคนใช้รอจำนวนมาก (10/4/61)	1
		वेशระเบียนลงชื่อคนไข้คิดทำให้เสียเวลาในการ เข้ารับบริการ (19/4/61)	1
		ห้องจ่ายยาเรียกให้ผู้ป่วยไปรับยาไม่ยอมจ่ายยาใช้ ให้ผมไปนั่งรอและลัดคิวให้คนอื่น ๆ ก่อน (24/4/61)	1
		ห้องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ให้สิทธิพวกพ้องก่อน แสดงถึงความไม่เป็นธรรมในการทำงาน (12/4/61)	1
		อยากให้นำเครื่อง TMS เครื่องนวดเข้ามาใช้ในการ รักษาคอนไซ้ (6/4/61)	1
	Total		11