

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน เมษายน (ผู้ป่วยใน)

จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด 66 ฉบับ

1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 11 ฉบับ

2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 55 ฉบับ

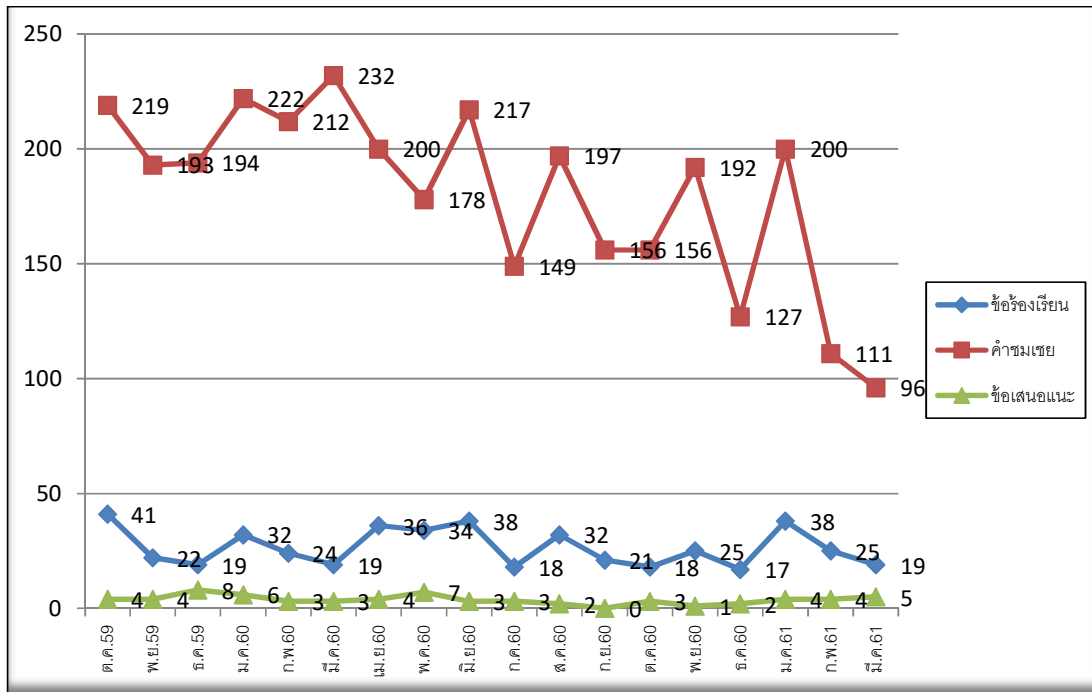
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ 0 ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 11 ฉบับ

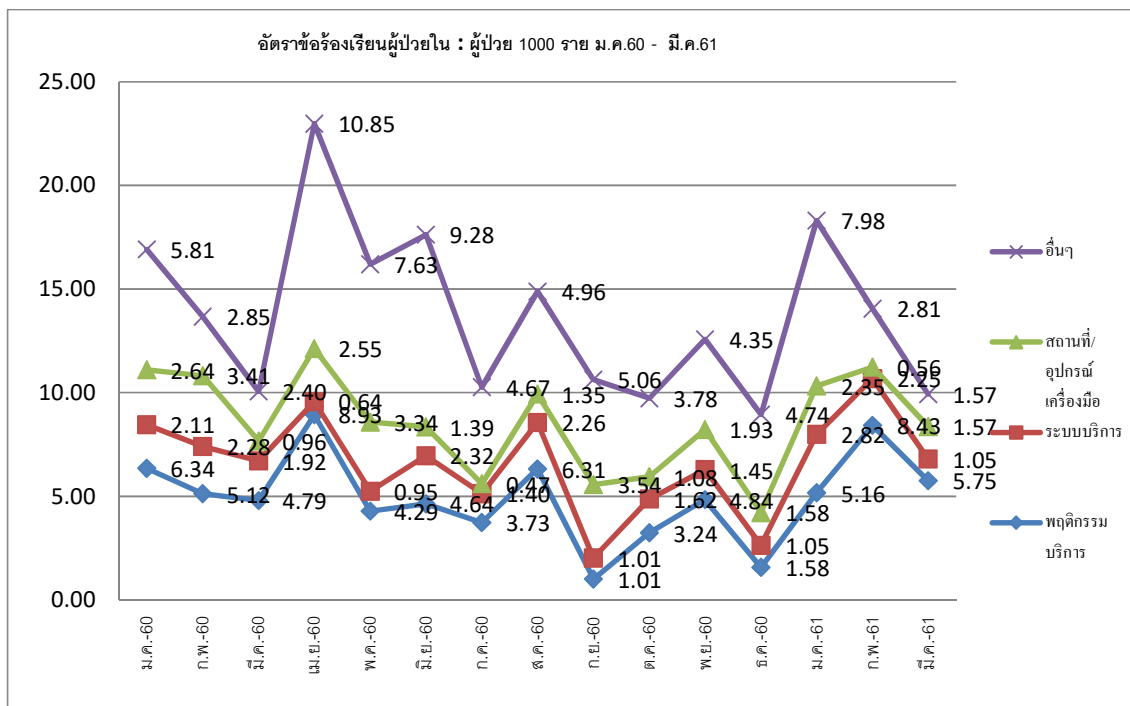
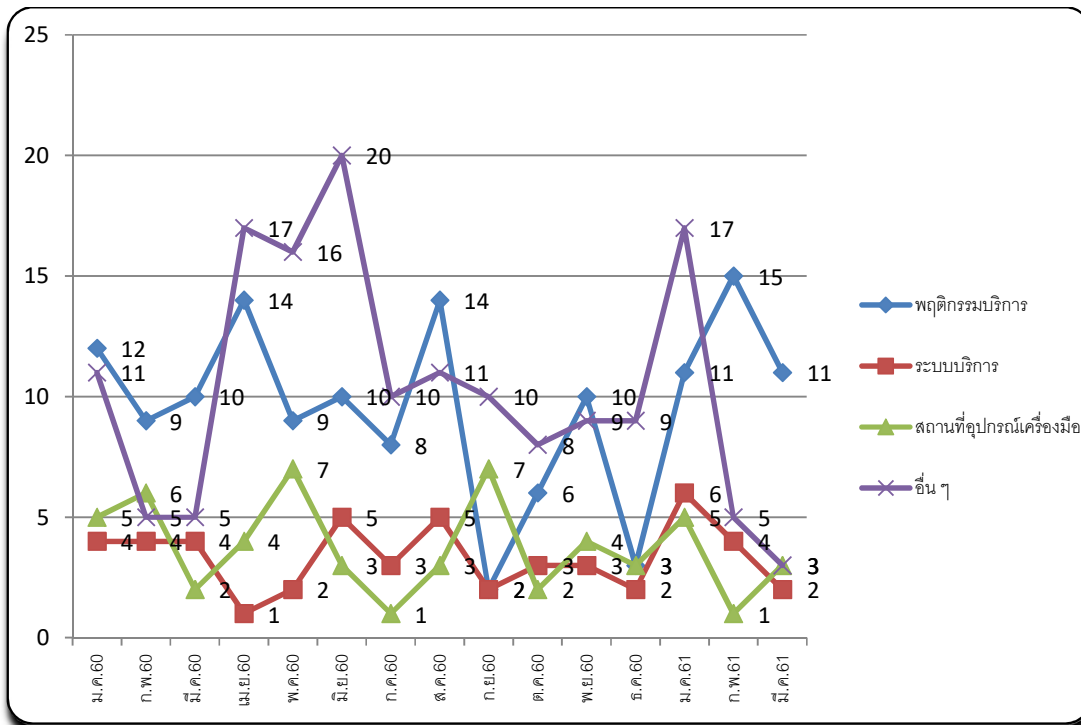
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	5	5	45.45
2	ระบบบริการ	2	2	18.18
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	0	0	0
4	อื่นๆ	4	4	36.36
	รวม	11	11	100

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูดกิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	2	2
		ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	3	3
		ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	0	0
	รวม		5	5
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	0	0
		การดูแลรักษาล่าช้า	2	2
	รวม		2	2
3	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	0	0
		ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	0	0
		สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	0	0
	รวม		0	0
4	อื่นๆ	อื่นๆ	4	4
		การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	0	0
		จริยธรรม/จรรยาบรรณ	0	0
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	0	0
	รวม		4	4

กราฟแสดงจำนวนผลรวมข้อร้องเรียน เดือน ต.ค. 59 – เม.ย. 61

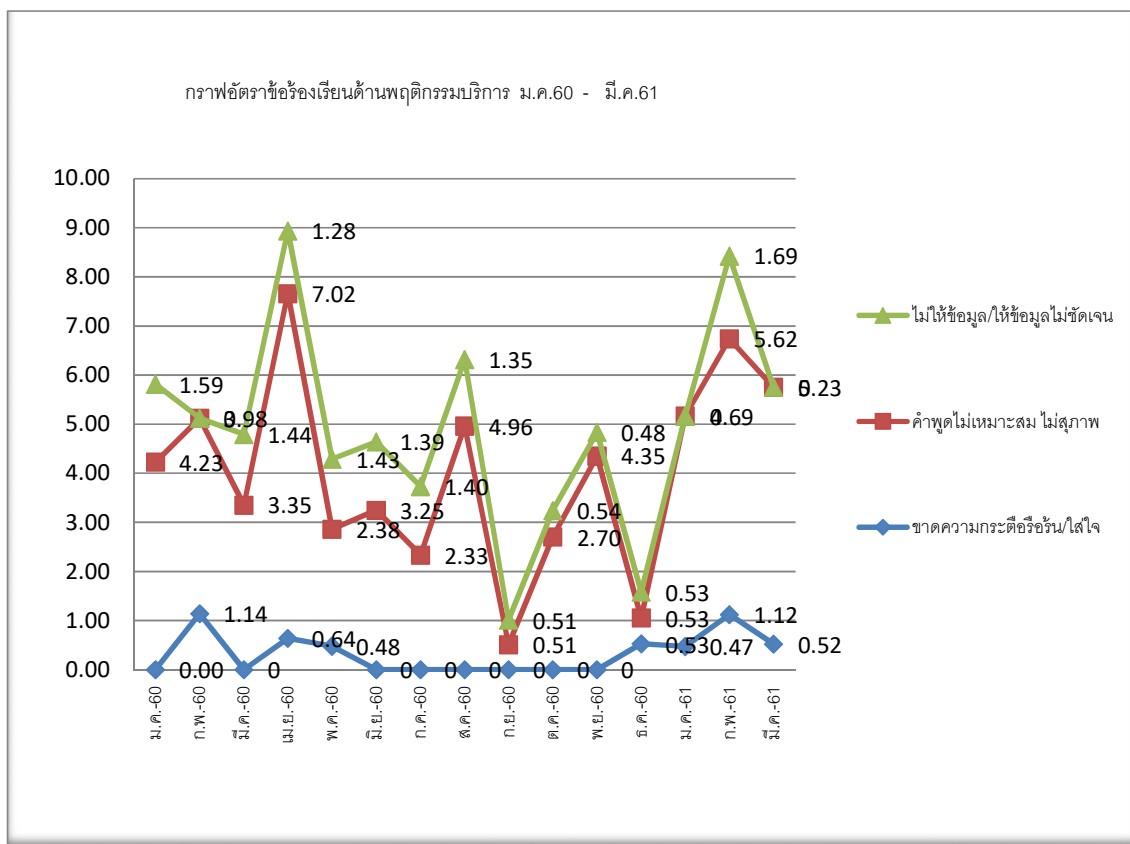
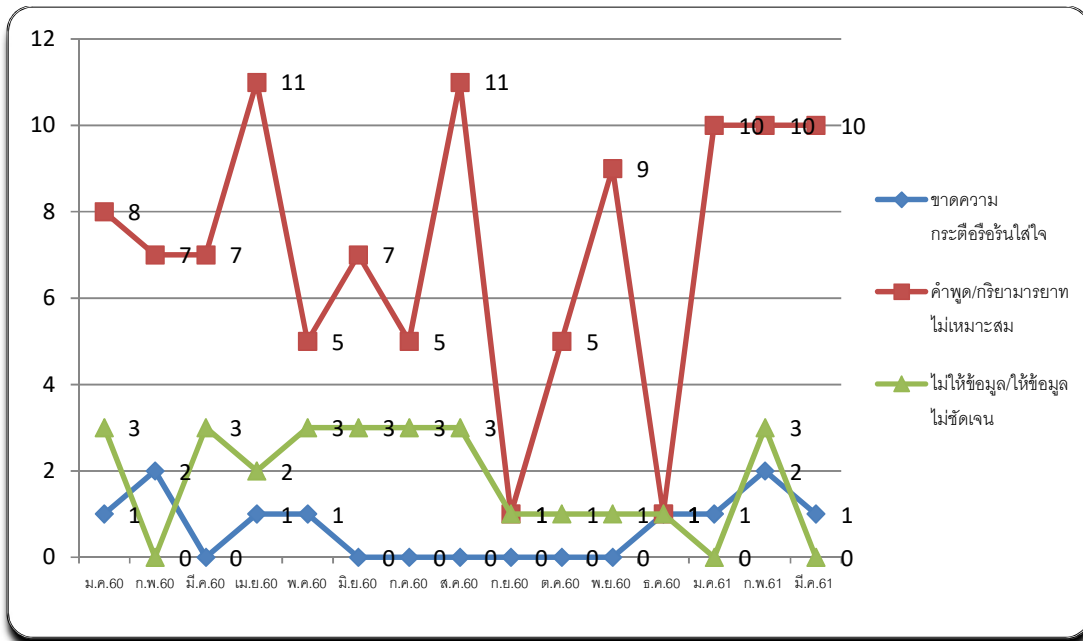


แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 61



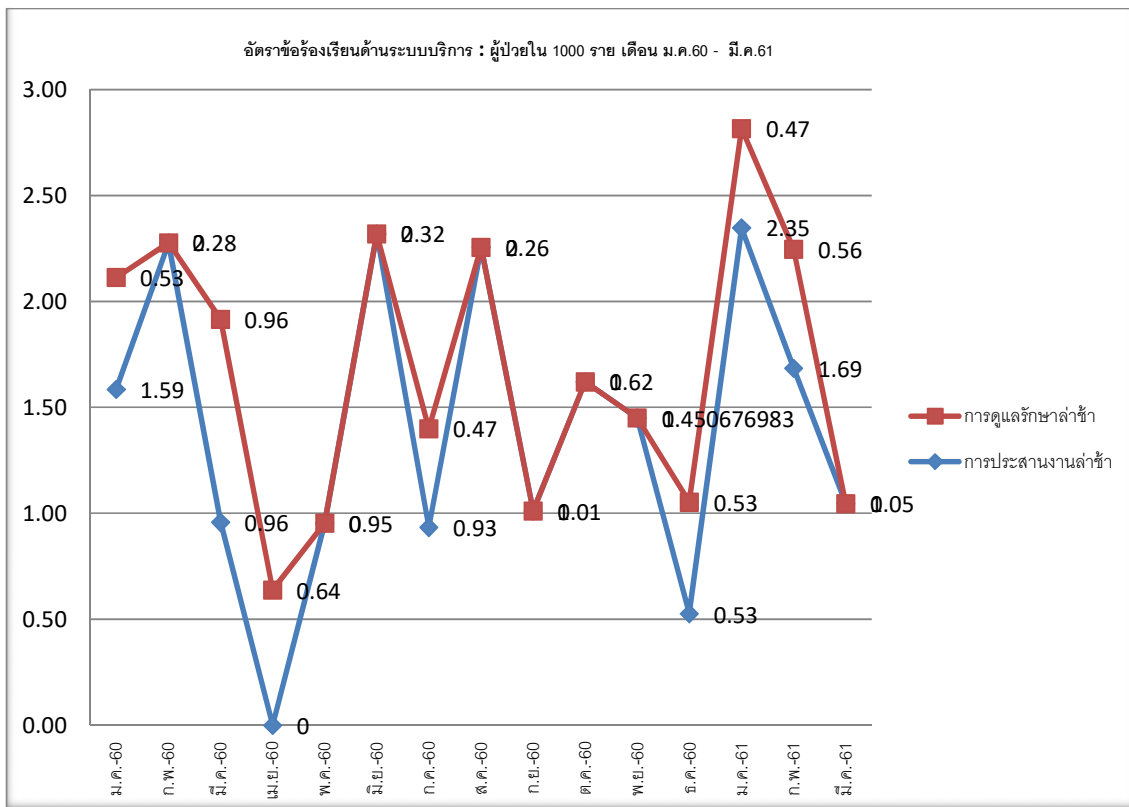
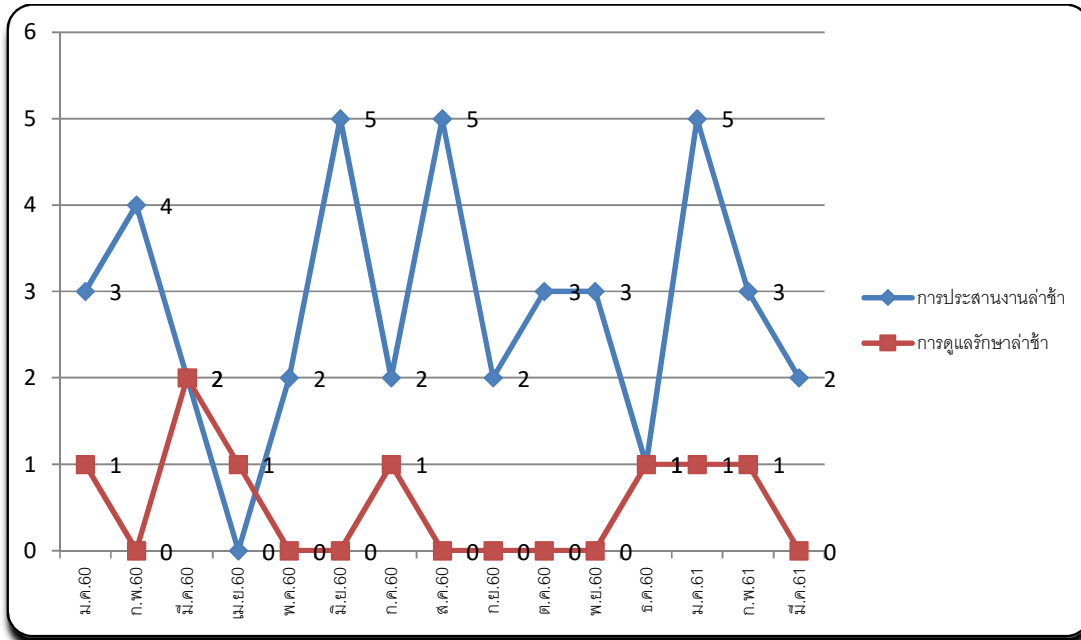
1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 61



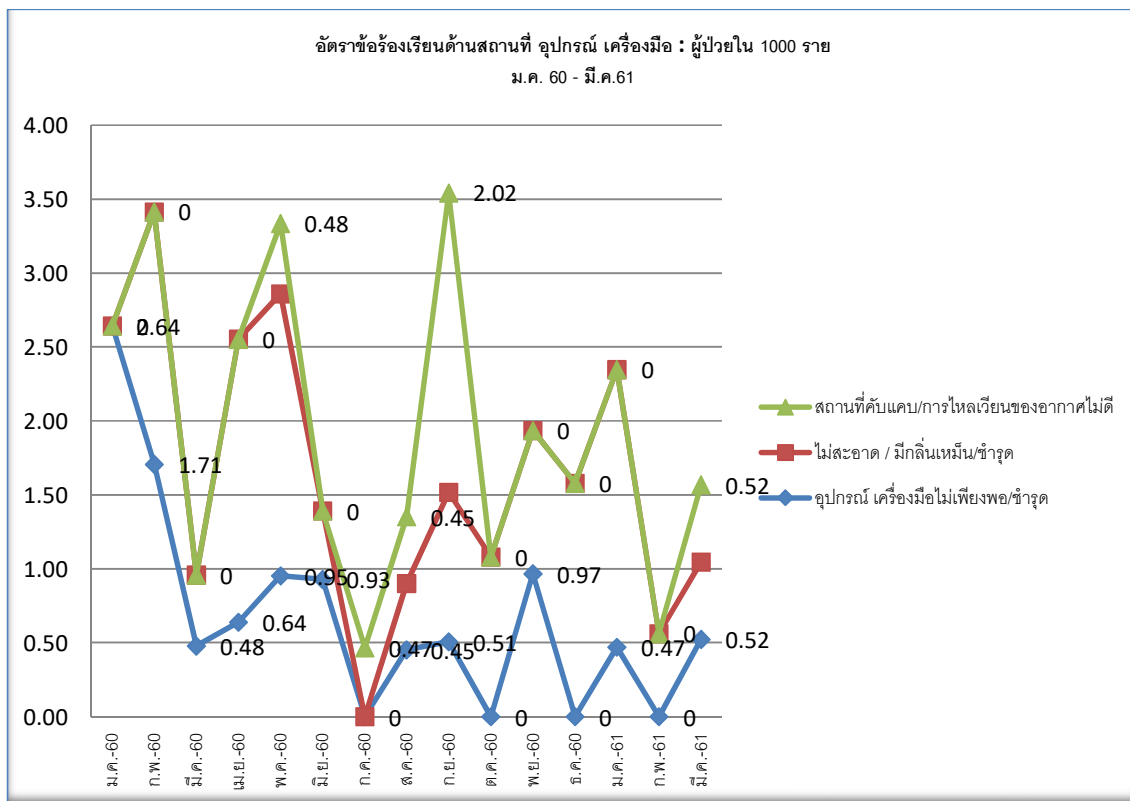
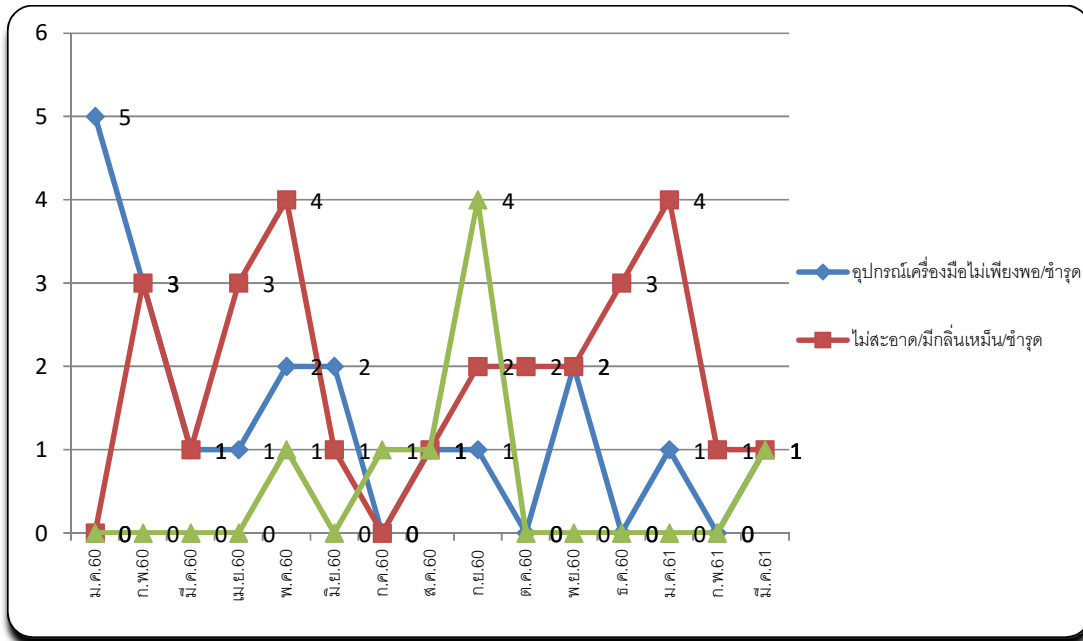
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน มกราคม 60 - เมษายน 61



3.ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ ครั่ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน ตุลาคม 59 – เมษายน 61



2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 55 ฉบับ

- 2.1 ทุกคนประทับใจดูแลทั่วถึง (1/4/61)
- 2.2 ทุกคนบริการดีทุกอย่าง (2/4/61)
- 2.3 เจ้าหน้าที่บริการ ดูแลดี (3/4/61)
- 2.4 ทุกคนประทับใจทุกอย่าง (4/4/61)
- 2.5 ทุกคนบริการดี (5/4/61)
- 2.6 ประทับใจดีทุกอย่าง (6/4/61)
- 2.7 แพทย์ พยาบาล พุดได้ประทับใจ (7/4/61)
- 2.8 พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ดูแลใส่ใจผู้ป่วยดี (8/4/61)
- 2.9 ทุกท่านทุกแผนกบริการดี (9/4/61)
- 2.10 แพทย์ พยาบาล ให้ความดูแลเอาใจใส่กับคนไข้ตลอด คอยสอบถามอาการคนไข้ (10/4/61)
- 2.11 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด และให้ความสำคัญกับผู้ป่วย (11/4/61)
- 2.12 บุคลากรทุกท่านให้คำแนะนำดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี (12/4/61)
- 2.13 แพทย์ พยาบาล ให้บริการได้ประทับใจ (13/4/61)
- 2.14 ประทับใจทุกบริการ (14/4/61)
- 2.15 แพทย์ พยาบาล ดูแลผู้ป่วยได้ประทับใจ (15/4/61)
- 2.16 ทุกหน่วยงานบริการดีทุกขั้นตอน (16/4/61)
- 2.17 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (17/4/61)
- 2.18 **แพทย์อภินันท์ นาควิเชียร และ นายแพทย์พริช วาจาสิทธิ์** ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยตั้งแต่ก่อนผ่าตัดจนกระทั่งผ่าตัดเสร็จแล้ว ดูแลติดตามอาการผู้ป่วยตลอด (18/4/61)
- 2.19 แพทย์ พยาบาล ดูแลผู้ป่วยดี (19/4/61)
- 2.20 แพทย์ พยาบาล บริการรวดเร็ว (20/4/61)
- 2.21 ทุกหน่วยงานดูแลเอาใจใส่คนไข้ได้ประทับใจ (21/4/61)
- 2.22 แพทย์ พยาบาล และทุกหน่วยงาน ใส่ใจผู้ป่วย ติดตามอาการตลอดเวลา (22/4/61)
- 2.23 แพทย์ตรวจแผล แพทย์ตรวจเด็ก ดูแลและตรวจอย่างใกล้ชิด (23/4/61)
- 2.24 ทุกหน่วยงานดูแลดีทุกอย่าง (24/4/61)
- 2.25 ทุกคนทุกหน่วยงาน ทุกบริการดูแลได้ประทับใจ (25/4/61)
- 2.26 ทุกหน่วยงานดูแลเอาใจใส่ดี (26/4/61)
- 2.27 บริการดีเยี่ยมทุกอย่าง (27/4/61)
- 2.28 ทุกคนบริการดีทุกอย่าง (28/4/61)
- 2.29 แพทย์ พยาบาล กริยา มารยาท มีความกระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ (29/4/61)
- 2.30 ห้องพักฟื้นชั้น 8 ดูแลใส่ใจผู้ป่วยเป็นอย่างดี (30/4/61)
- 2.31 แพทย์ พยาบาล พุดดี บริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก (31/4/61)
- 2.32 พยาบาลทุกคนบริการดีทุกอย่าง (32/4/61)

- 2.33 ทุกหน่วยงานดูแลเอาใจใส่ดี พุดไพเราะ (33/4/61)
- 2.34 ห้องคลอดได้รับการดูแลเป็นอย่างดี (34/4/61)
- 2.35 แพทย์ พยาบาล ติดตามดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด (35/4/61)
- 2.36 แพทย์ พยาบาล ภาควิชาสูติ ศัลยกรรมได้ประทับใจ (36/4/61)
- 2.37 ห้องผ่าตัดคลอด สอนการเลี้ยงลูก ตอบคำถามผู้ป่วยได้ประทับใจ (37/4/61)
- 2.38 แพทย์ พยาบาล ดูแลช่วยเหลือผู้ป่วย แพทย์พุดไพเราะ พยาบาลดูแลดี (38/4/61)
- 2.39 แพทย์ พยาบาล ดูแลผู้ป่วยดี (39/4/61)
- 2.40 พยาบาลชั้น 8 ให้บริการดี พุดไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส (40/4/61)
- 2.41 แพทย์ พยาบาล มีความเอาใจใส่คนไข้ สอบถามอาการตลอดเวลา ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (41/4/61)
- 2.42 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (42/4/61)
- 2.43 ห้องคลอด และดูแลหลังคลอด ดูแลใส่ใจคนไข้ (43/4/61)
- 2.44 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่คนไข้ดี (45/4/61)
- 2.45 แพทย์ พยาบาล ดูแลได้ประทับใจ (46/4/61)
- 2.46 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำในการให้บริการดี (47/4/61)
- 2.47 เจ้าหน้าที่ติดต่อทุกส่วนงานให้บริการได้ประทับใจ (48/4/61)
- 2.48 พยาบาลชอบที่พูดคุยทำให้คนไข้รู้สึกผ่อนคลาย (49/4/61)
- 2.49 พยาบาลและนักศึกษาทุกคนคอยให้คำแนะนำดี (50/4/61)
- 2.50 พยาบาลดูแลให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (51/4/61)
- 2.51 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (52/4/61)
- 2.52 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (53/4/61)
- 2.53 เจ้าหน้าที่ NICU ดูแลใส่ใจดี มีความสนใจใส่ใจช่วยเหลือแนะนำปฏิบัติตัวดี (54/4/61)
- 2.54 แผนกสูติรีเวช มีความพร้อมในการผ่าตัด แพทย์อัยยาศัยดี พุดไพเราะ (55/4/61)
- 2.55 แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ (56/4/61)
- 2.56

3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ ฉบับ

4. อื่น ๆ ฉบับ

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน เมษายน 2561

หน่วยงาน	ประเด็น ปัญหา	รายละเอียดประเด็น ปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่			ควรปรับปรุงมีหนุออกมาวังเล่น (55/4/61)	1
		Total		1
ภาควิชาพยาธิวิทยา (ห้องปฏิบัติการกลาง)			เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ (42/4/61)	1
		Total		1
งานการพยาบาลผู้ป่วยตลอด (LR) / เลขที่ CLT สุติ			เจ้าหน้าที่ไม่มีใจรักบริการ พูดไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีความพร้อมในการทำงาน (48/4/61)	1
		Total		1
งานการพยาบาลพิเศษ (WARD8/1)			การทำความสะอาดห้องน้ำและพื้นห้อง ควรปรับปรุง(39/4/61)	1
			แพทย์มีหลายคนและแต่ละคนให้ คำปรึกษาไม่ตรงกัน (40/4/61)	1
		Total		2
งานการพยาบาลหลังคลอด (WARD8/2)			การรอรับการรักษาล่าช้าเกินไป (45/4/61)	1
		Total		1
งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)			เวลาสอบตาพยาบาลไม่เข้มแข็งหรือ จริงจังเต็มใจช่วยเหลือ (44/4/61)	1
		Total		1
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และอุบัติเหตุฉุกเฉิน(ER)			อยากให้ห้องฉุกเฉินปฏิบัติให้ดีกว่านี้ (30/4/61)	1
		Total		1
งานสิทธิประโยชน์และ กองทุนสุขภาพเหมาจ่าย			ขั้นตอนการเช็คสิทธิขอค่าบริการให้ เร็วกว่านี้ (41/4/61)	1
		Total		1
งานจัดเก็บรายได้			อยากให้มีส่วน ATM ของธนาคาร KTB ด้วย (56/4/61)	1
		Total		1

ชักฟอก		เสื้อผ้าครุฑกว่านี้ (43/4/61)	1
		Total	1

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน เมษายน

2561

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ
มีทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
2.		
	รวม	

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆทั้งหมด
= ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
2.		
3.		
	รวม	

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่
อุปกรณ์ เครื่องมือ ทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
2.		
3.		
	รวม	

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม
บริการ มีทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	หน่วยงานทางการพยาบาลแยกเป็น = ครั้ง	
2.		
	รวม	

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน เมษายน 2561

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	งานสิทธิประโยชน์	ขั้นตอนการเช็คสิทธิขอค่าบริการให้เร็วกว่านี้ (41/4/61)	1
	พยาธิ	เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ (42/4/61)	1
		เจ้าหน้าที่ไม่มีใจรักบริการ พูดไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่มี ความพร้อมในการทำงาน (48/4/61)	1
	W8/1	แพทย์มีหลายคนและแต่ละคนให้คำปรึกษาไม่ตรงกัน (40/4/61)	1
	W9/1	เวลาสอบถามพยาบาลไม่ยิ้มแย้มหรือจริงจังเต็มใจ ช่วยเหลือ (44/4/61)	1
	Total		5
ระบบบริการ	ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะสิ่งที่ ต้องการให้ปรับปรุง	การรอรับการรักษาช้าเกินไป (45/4/61)	1
		อยากให้ห้องฉุกเฉินปฏิบัติให้ดีกว่านี้ (30/4/61)	1
	Total		2
อื่น ๆ	ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะสิ่งที่ ต้องการให้ปรับปรุง	การทำความสะอาดห้องน้ำและพื้นห้องควรปรับปรุง(39/4/61)	1
		ควรปรับปรุงมีหนูออกมาวิ่งเล่น (55/4/61)	1
		เสื้อผ้าควรหนากว่านี้ (43/4/61)	1
		อยากให้ให้มีตู้ ATM ของธนาคาร KTB ด้วย (56/4/61)	1
	Total		4