

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน กุมภาพันธ์ (ผู้ป่วยใน)

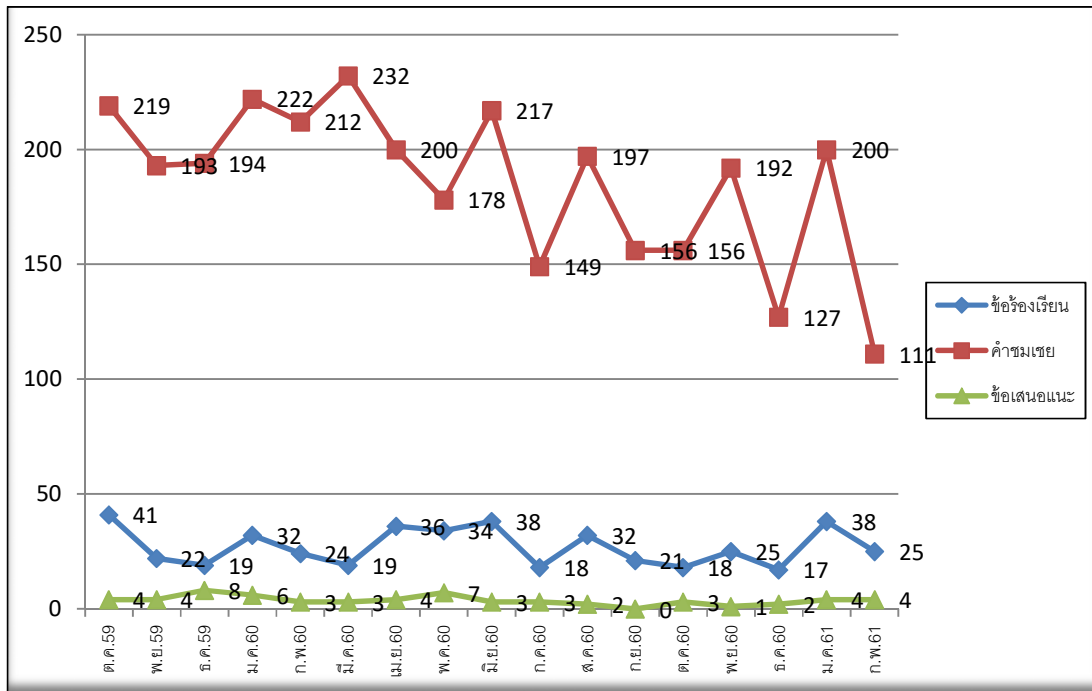
จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด	140	ฉบับ
1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน	25	ฉบับ
2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย	111	ฉบับ
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ	4	ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 25 ฉบับ

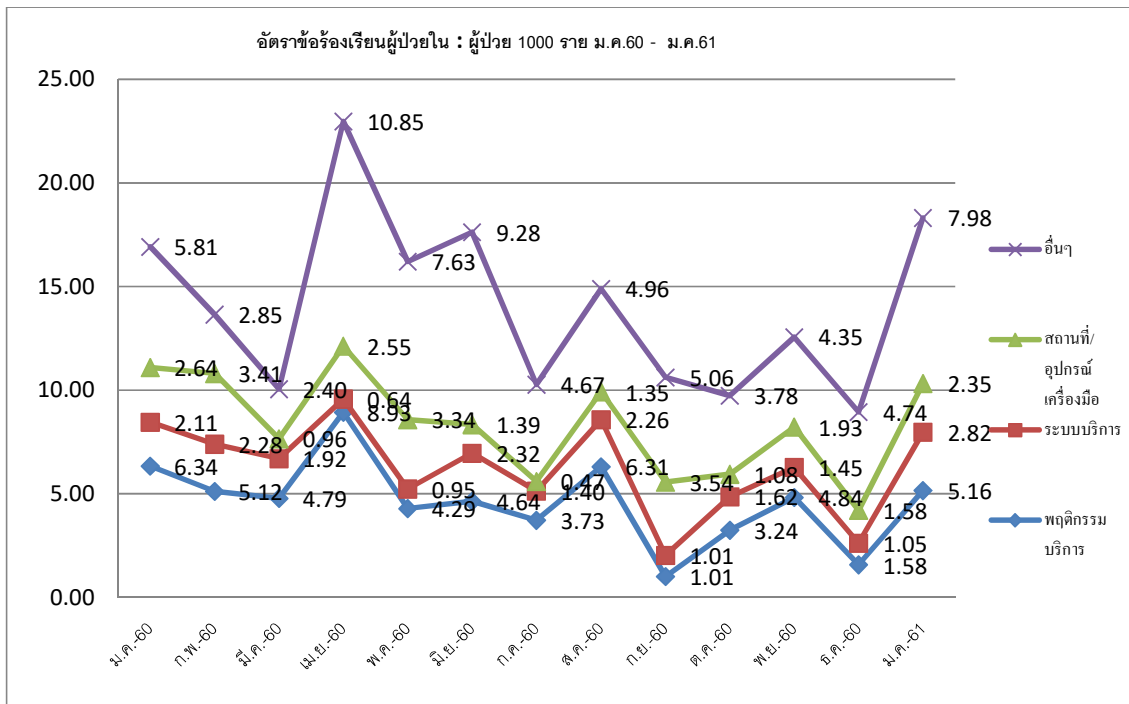
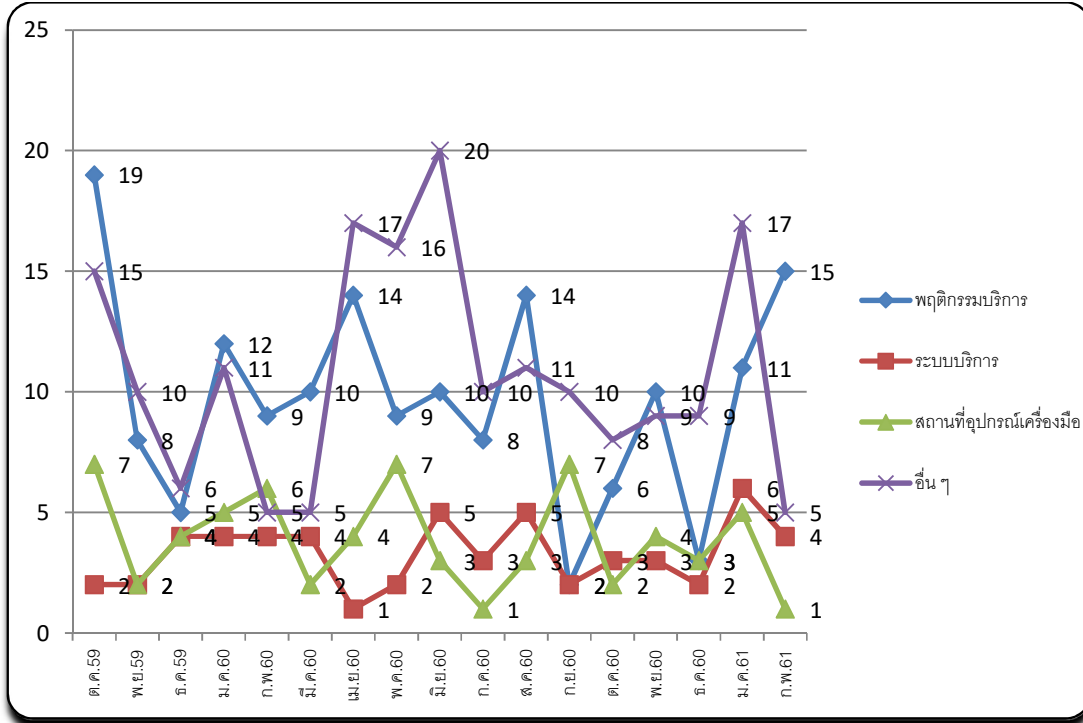
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	15	15	60
2	ระบบบริการ	4	4	16
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	1	1	4
4	อื่นๆ	5	5	20
	รวม	25	25	100

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูดกริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	10	10
		ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	3	3
		ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	2	2
	รวม		15	15
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	3	3
		การดูแลรักษาล่าช้า	1	1
	รวม		4	4
3	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	0	0
		ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	1	1
		สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	0	0
	รวม		1	1
4	อื่นๆ	อื่นๆ	3	3
		การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	1	1
		จริยธรรม/จรรยาบรรณ	0	0
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	1	1
	รวม		5	5

กราฟแสดงจำนวนผลรวมข้อร้องเรียน เดือน ต.ค. 59 – ก.พ. 61

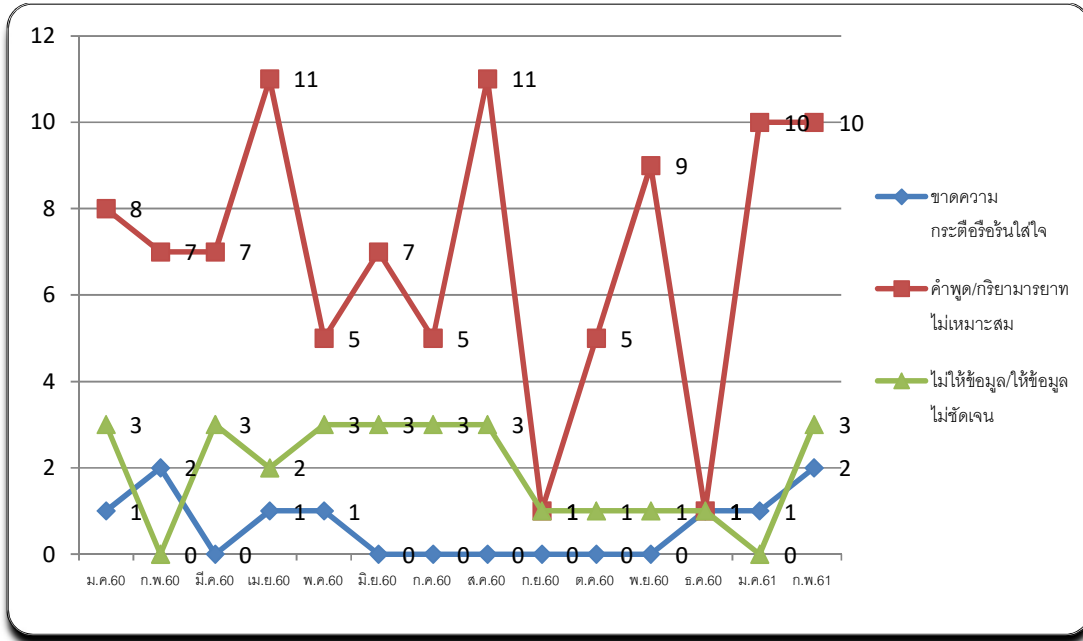


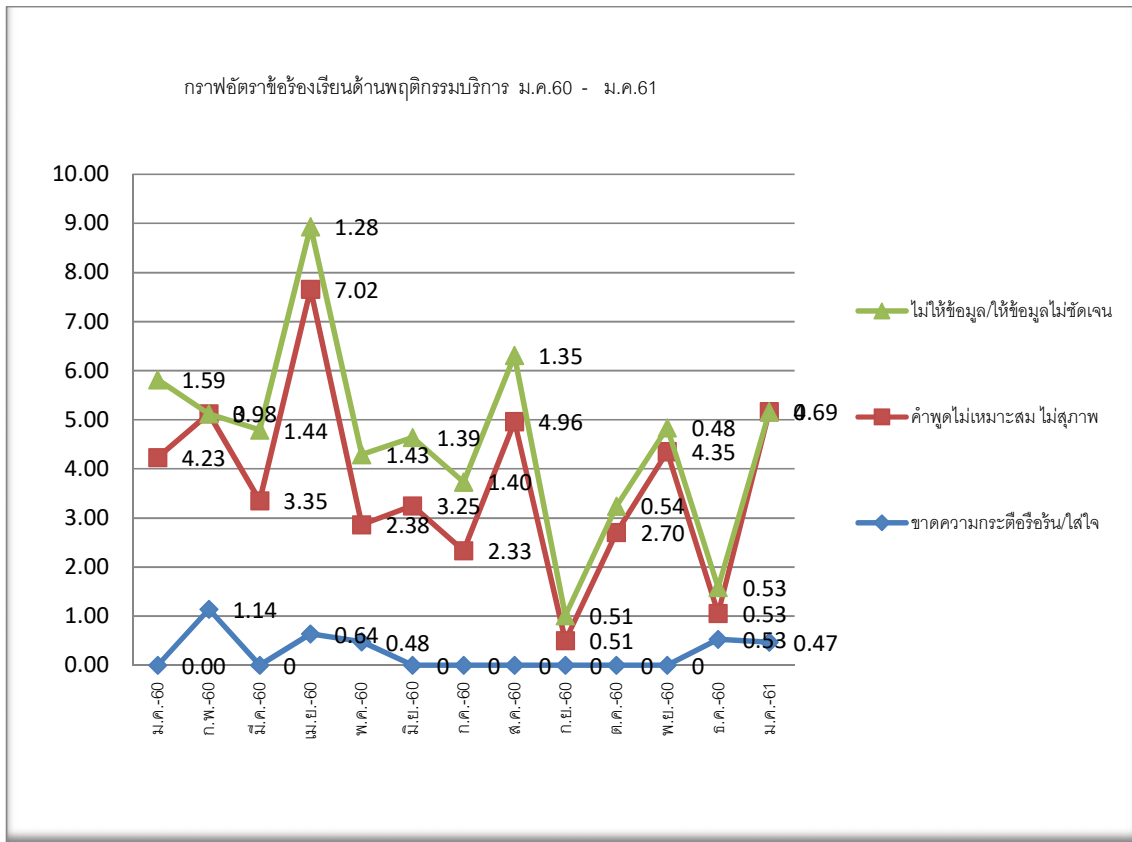
แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือน ตุลาคม 59 – กุมภาพันธ์ 61



1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด 15 ครั้ง

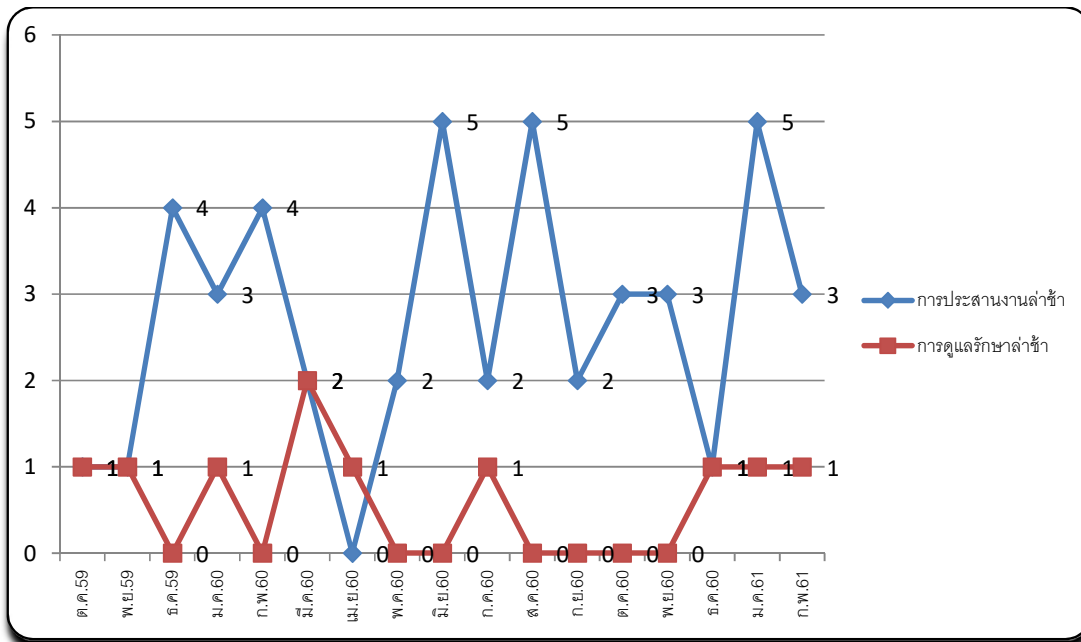
แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือน ตุลาคม - กุมภาพันธ์ 61

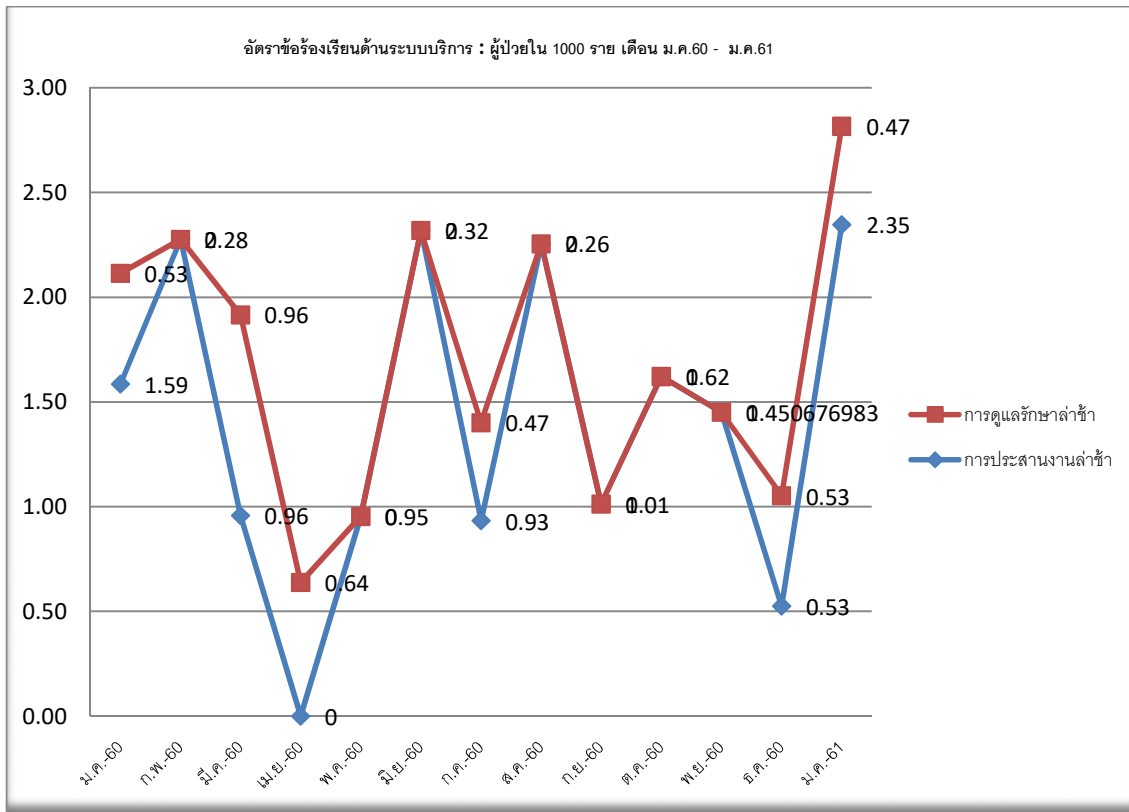




2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด 4 ครั้ง

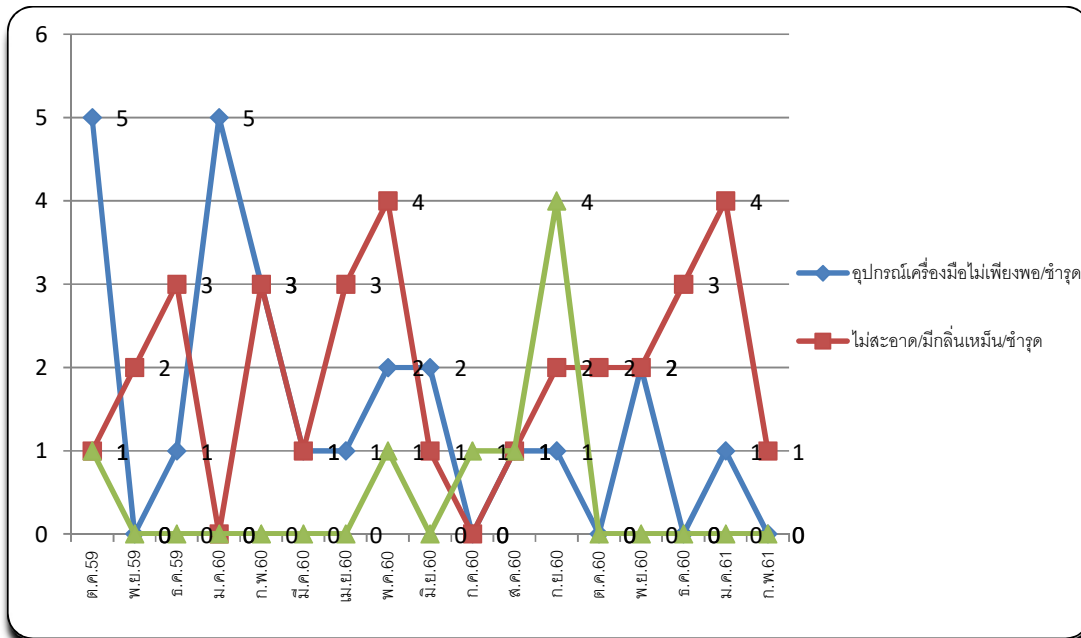
แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน ตุลาคม 59 - กุมภาพันธ์ 61

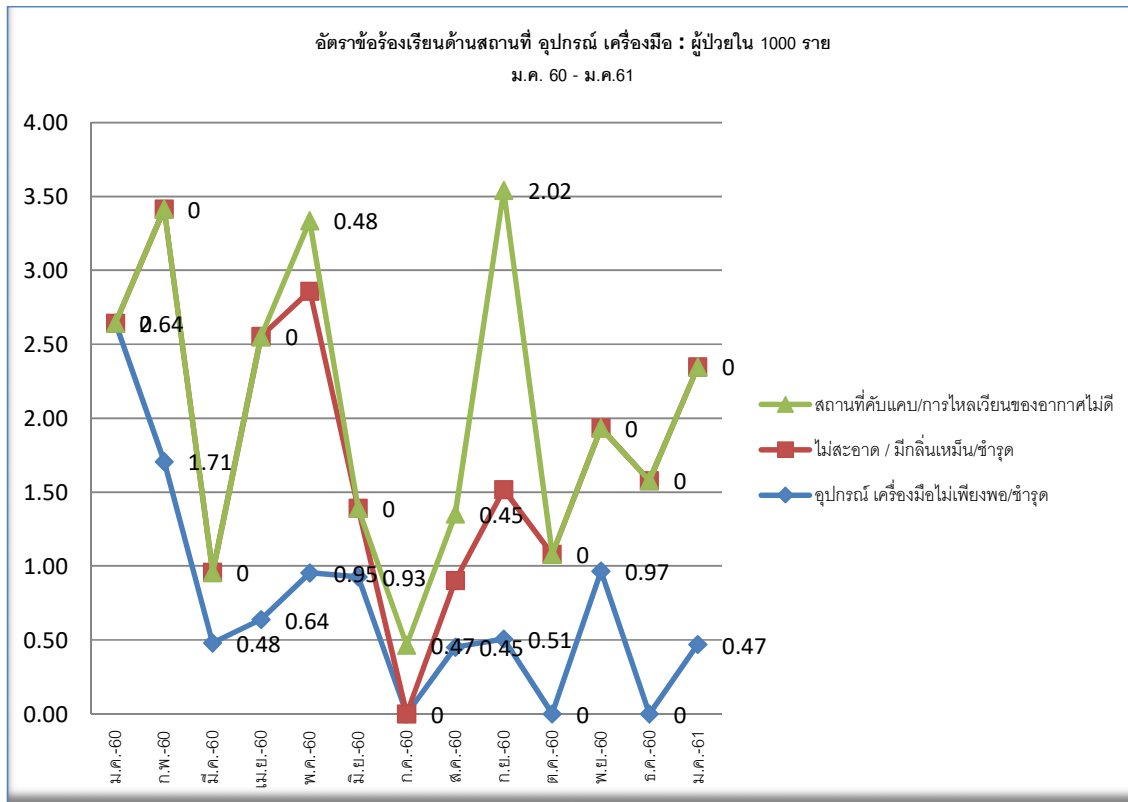




3.ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ 1 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน ตุลาคม 59 – กุมภาพันธ์ 61





2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 111 ฉบับ

- 2.1 แพทย์ พยาบาล เอาใจใส่ในการรักษา และทำตัวเป็นมิตรที่ดี (1/2/61)
- 2.2 แพทย์แผนกสูตินรีเวช บริการดีทุกอย่าง (2/2/61)
- 2.3 แพทย์ พยาบาล ให้คำปรึกษาที่ดี ดูแลดี (3/2/61)
- 2.4 ทุกหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ประทับใจ (4/2/61)
- 2.5 เจ้าหน้าที่สูตินรีเวชดูแลเอาใจใส่ (5/2/61)
- 2.6 แพทย์ พยาบาล ให้บริการได้ประทับใจ (6/2/61)
- 2.7 เจ้าหน้าที่ w.14/2 ดูแลเอาใจใส่คนป่วย เป็นกันเอง (7/2/61)
- 2.8 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ที่ดี (8/2/61)
- 2.9 ประทับใจห้องพัก บริการได้ประทับใจ (9/2/62)
- 2.10 ติ๊ก w.8/2 ดูแลคนไข้ด้วยใจ เอาใจใส่ดี (10/2/61)
- 2.11 พยาบาลดูแลดี (11/2/61)
- 2.12 ทุกหน่วยงาน พยาบาล บริการน่าประทับใจ (12/2/61)
- 2.13 ทุกหน่วยงานที่ให้บริการได้ประทับใจ (13/12/61)

- 2.14 แพทย์ พยาบาล ทุกคนบริการได้ประทับใจ (14/2/61)
- 2.15 ห้องคลอด กับ w.18/2 ดูแลเอาใจใส่ดี พุดจาติ (15/2/61)
- 2.16 ทุกหน่วยงานให้การรักษาได้ประทับใจ (16/2/61)
- 2.17 แพทย์ พยาบาล บริการดี ดูแลคนไข้ดี แนะนำดูแลตัวเอง พุดจาติ (17/2/61)
- 2.18 แพทย์ พยาบาล ดูแลดีมาก (18/2/61)
- 2.19 เจ้าหน้าที่ทุกท่านดูแลดีมาก (19/2/61)
- 2.20 พยาบาลประจำตึก 8 ประทับใจแพทย์ที่ทำการวินิจฉัย (21/2/61)
- 2.21 แพทย์ พยาบาล พุดจาติมาก (22/2/61)
- 2.22 ห้องคลอด พยาบาลชั้น 8 ดูแลดีมาก พุดไพเราะ บริการดีมาก (23/2/61)
- 2.23 พยาบาลดูแลทุกชั้นตอน (24/2/61)
- 2.24 เจ้าหน้าที่ บุคลากร ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยเป็นอย่างดี (25/2/61)
- 2.25 เจ้าหน้าที่แผนกห้องคลอด แผนกการเงิน ตอบข้อสงสัยผู้ป่วยได้ดี (26/2/61)
- 2.26 แพทย์ พยาบาล คอยดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจผู้ป่วย (27/2/61)
- 2.27 แพทย์ พยาบาล พุดไพเราะ บริการดี (28/2/61)
- 2.28 พยาบาลสูติรีเวช ช.8 แพทย์ พยาบาล หมอผ่าตัดบริการได้ประทับใจ (29/2/61)
- 2.29 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (30/2/61)
- 2.30 แพทย์ พยาบาล ให้คำแนะนำดี (31/2/61)
- 2.31 ห้องคลอดดูแลผู้ป่วยดีมาก (32/2/61)
- 2.32 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (33/2/61)
- 2.33 แพทย์ พยาบาล ให้บริการดูแลดี (34/2/61)
- 2.34 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดี (35/2/61)
- 2.35 พนักงานต้อนรับตรวจสอบสิทธิ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยได้ดี (36/2/61)
- 2.36 แผนก ER แพทย์ทำการตรวจหลายท่าน ทำให้มีความรวดเร็ว ชักประวัติคนไข้ได้ครบถ้วน (37/2/61)
- 2.37 ผู้ป่วยในให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา ให้ข้อมูลดี รักษาบ่อยครั้ง (38/2/61)
- 2.38 พยาบาลดูแลผู้ป่วยดี (39/2/61)
- 2.39 เจ้าหน้าที่ w.9/1 ดูแลใส่ใจให้บริการดี (40/2/61)
- 2.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี (41/2/61)
- 2.41 พยาบาลพุดจาติทุกคน (42/2/61)
- 2.42 เจ้าหน้าที่ NICU พุดไพเราะ (43/2/61)
- 2.43 พยาบาลให้บริการน่าประทับใจ (44/2/61)
- 2.44 แพทย์ พยาบาล ทุกคน ให้กำลังใจคนไข้ให้รู้สึกดี (45/2/61)
- 2.45 แพทย์ พยาบาล ดูแลตลอด 24 ชั่วโมง พยาบาลพุดไพเราะ (46/2/61)

- 2.46 แพทย์ พยาบาล บริการได้ประทับใจ (47/2/61)
- 2.47 แพทย์ พยาบาล ได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (48/2/61)
- 2.48 แพทย์ พยาบาล จุกเงิน ให้การรักษาแนะนำรวดเร็ว (50/2/61)
- 2.49 แผนกจุกเงินสอบถามดี มีความคล่องตัวในการให้บริการ (53/2/61)
- 2.50 แพทย์อัมรินทร์ นาควิเชียร นักศึกษาแพทย์ ธารธร มะละคำ ใส่ใจทุกชั้นตอน สุภาพ น่ารัก เป็น
กันเอง (54/2/61)
- 2.51 แพทย์ให้การดูแลได้ประทับใจ (55/2/61)
- 2.52 แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ทุกคนให้บริการด้วยรอยยิ้ม (56/2/61)
- 2.53 เจ้าหน้าที่ w.9/1 ให้การช่วยเหลือ อธิบายบริการดี (57/2/61)
- 2.54 ประทับใจทุกหน่วยงาน ดูแลเอาใจใส่ดี (58/2/61)
- 2.55 แพทย์ พยาบาล พุดจาให้การช่วยเหลือเอาใจใส่ดี (59/2/61)
- 2.56 เจ้าหน้าที่พุดไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส (60/2/61)
- 2.57 แพทย์ พยาบาล ทำการรักษาดูแลผู้ป่วยดี (61/2/61)
- 2.58 แพทย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการเป็นกันเอง (62/2/61)
- 2.59 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (63/2/61)
- 2.60 บุคคลในหน่วยงาน w.9/1 ให้บริการดีทุกคน (64/2/61)
- 2.61 พยาบาล w.8/2 **1.สกวเดือน ไชโย 2.นงเยาว์ ลาวินฉน์ 3.สมฤดี สรรพจารย์** ให้บริการด้วยรอยยิ้ม
แนะนำการให้นมบุตรให้ถูกวิธี (65/2/61)
- 2.62 มีบริการอุปกรณ์ งาน ชาม ซ้อน ให้ผู้ป่วยและญาติ (66/2/61)
- 2.63 เจ้าหน้าที่ w.9/1 ให้บริการผู้ป่วยน่ารัก อธิบายดี พุดจายิ้มแย้ม (71/2/61)
- 2.64 แผนกให้นมเด็ก อาบน้ำเด็กและสอนวิธีอาบน้ำ ได้อย่างเข้าใจ (72/2/61)
- 2.65 แพทย์ พยาบาล ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี (73/2/61)
- 2.66 แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบริการประทับใจ (74/2/61)
- 2.67 แพทย์ พยาบาล บริการน่าประทับใจ (75/2/61)
- 2.68 แพทย์ พยาบาล ประทับใจบริการดี เอาใจใส่ดี (76/2/61)
- 2.67 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดีมาก (77/2/61)
- 2.68 พยาบาลให้การดูแลแม่และเด็ก เอาใจใส่ทุกเรื่อง (78/2/61)
- 2.69 เจ้าหน้าที่พยาบาลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างมาก (80/2/61)
- 2.70 แพทย์ พยาบาล ดูแลดีทุกอย่าง (81/2/61)
- 2.71 เจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัด เจ้าหน้าที่ห้อง NICU และเจ้าหน้าที่ห้องคลอด พยาบาลประจำ ward ให้คำแนะนำ
ดี (82/2/61)
- 2.72 เจ้าหน้าที่ทุกท่าน ดูแลเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา มีความสุภาพต่อผู้ป่วย (83/2/61)

- 2.73 แพทย์ พยาบาล ให้บริการได้ประทับใจ (84/2/61)
- 2.74 ประทับใจบุคลากรทุกท่าน (85/2/61)
- 2.75 เจ้าหน้าที่ทุกคนเอาใจใส่ดี (86/2/61)
- 2.76 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (87/2/61)
- 2.77 แพทย์ พยาบาล ดูแลดี (88/2/61)
- 2.78 ประทับใจเจ้าหน้าที่ดูแลคนไข้บริการดีทุกอย่าง (89/2/61)
- 2.79 เจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการปฏิบัติงาน (90/2/61)
- 2.80 ทุกหน่วยงานแนะนำให้คำปรึกษา แพทย์พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี (91/2/61)
- 2.81 บุคลากรมีความรู้และเครื่องมือพร้อมให้บริการ (92/2/61)
- 2.83 ทุกหน่วยงาน บริการดีมาก (93/2/61)
- 2.84 แพทย์พยาบาล ประทับใจในการตรวจรักษา (94/2/61)
- 2.85 แพทย์ พยาบาล ช.9 ดูแลเอาใจใส่คนไข้ดีมาก (95/2/61)
- 2.86 พยาบาลแผนกศัลยกรรมให้ข้อมูลและให้คำแนะนำต่อผู้ป่วยดี (96/2/61)
- 2.87 แพทย์ พยาบาล นักศึกษาแพทย์ กิริยา มารยาทดี สะอาด ให้บริการในการรักษาดี (97/2/61)
- 2.88 พยาบาลบริการเอง (98/2/61)
- 2.89 แพทย์ พยาบาลเจ้าหน้าที่บริการดี (99/2/61)
- 2.90 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่คนไข้ดี (100/2/61)
- 2.91 ward กุมารเวชกรรม การพยาบาลนุ่มนวล รวดเร็ว ใส่ใจผู้ป่วย (101/2/61)
- 2.92 แพทย์ พยาบาล รักษาเอาดี เอาใจใส่ผู้ป่วย (102/2/61)
- 2.93 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดีมาก (103/2/61)
- 2.94 แผนก NICU เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลดี (104/2/61)
- 2.95 แพทย์ พยาบาล พุดไพเราะ บริการดี สุภาพ (105/2/61)
- 2.96 แพทย์ พยาบาล ดูแลดีมาก (106/2/61)
- 2.97 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดีมาก (107/2/61)
- 2.98 แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยดี (108/2/61)
- 2.99 เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน แพทย์ พยาบาล ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เจ็บ พยาบาลช่วยเหลือเวลามีไข้ (109/2/61)
- 2.100 ทุกหน่วยงานแผนกผู้ป่วยในชั้น 9/1 มีความพร้อมในการให้บริการดี (110/2/61)
- 2.101 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่อย่างทันท่วงที รวดเร็วทันใจ (111/2/61)
- 2.102 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี อธิบายเข้าใจ ใช้เสียงเป็นมิตร (112/2/61)
- 2.103 น้องนักศึกษาเข้ามาช่วยได้ประทับใจ (113/2/61)
- 2.104 พยาบาลดูแลหลังคลอด (114/2/61)

- 2.105 พยาบาล w.8/2 แพทย์บริการดีทุกคน (115/2/61)
- 2.106 แพทย์ พยาบาล ตรวจรักษา (116/2/61)
- 2.107 แพทย์ออร์สา หเมะจันทร คูเลเอาใจใส่ บริการให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (117/2/61)
- 2.108 แพทย์ พยาบาล บุคลากรให้คำแนะนำละเอียดทุกขั้นตอน (118/2/61)
- 2.109 แพทย์ พยาบาล ดูแลเป็นกันเอง (119/2/61)
- 2.110 บุคลากรทุกท่านให้บริการประทับใจ (120/2/61)
- 2.111 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (121/2/61)

3.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 4 ฉบับ

- 3.1 หลังจากพบแพทย์ควรส่งแฟ้มให้เจ้าหน้าที่ออกไปส่งยาโดยวางแฟ้มและจัดที่นั่งให้ผู้ป่วยได้นั่งคอย และเรียกผู้ป่วย (19/1/61)
- 3.2 ทิวคิวปรับปรุงให้มีช่องมากกว่านี้ (49/2/61)
- 3.3 ควรเติมน้ำดื่มให้ทุกเช้า ไม่ใช่ 3 วัน ควรจะมีผ้าเช็ดตัวให้ (66/2/61)
- 3.4 การเจาะเลือด ควรลงทะเบียนที่เจาะเลือดเลย จะได้เร็วขึ้น (90/2/61)

4.อื่น ๆ 5 ฉบับ

- 4.1 เก้าอี้สูงกว่าคนไข้ ต้องยื่นเป็นเวลานาน (89/2/61)
- 4.2 น่าจะให้ญาติเข้าเฝ้าตลอดเวลาปวดท้อง (45/2/61)
- 4.3 แผนกตาไม่มีตะกร้าสำหรับใส่บัตรนัด ผู้รับบริการต้องนั่งคอยกระทั่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน (67/2/61)
- 4.4 แพทย์ที่ทำการตรวจภายในอธิบายการรักษาได้น่ากลัวทำให้คนไข้เกิดความวิตกกังวล (21/1/61)
- 4.5 มาตามนัดด้วยอาการเจ็บท้องเดือนปากมดลูกเปิด 3 cm แต่มาถึงรพ.ไม่เจ็บเลยกลับบ้านแพทย์เลื่อนนัด 30 ม.ค.รอรับยาเกิดอาการเจ็บท้องแพทย์ตรวจภายในปากมดลูกเปิด 4 cmจึงยอมให้คนไข้เข้าห้องคลอด (24/2/61)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

หน่วยงานด้านกายภาพ

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
หัวหน้างานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	ควรปรับปรุงห้องให้ใหม่ ห้องน้ำไม่สะอาด อุปกรณ์และพื้นผนังเก่า (50/2/61)	1
		Total		1

หน่วยงานด้านคลินิก

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	การใช้คำพูดต่อผู้รับบริการ ไม่เหมาะสม (52/2/61)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	หลังจากแพทย์อนุญาตให้กลับบ้าน การดำเนินการใช้เวลานานมาก (48/2/61)	1
		Total		2
ผู้ป่วยนอกชั้น 1	อื่น ๆ	อื่น ๆ	เก้าอี้น้อยกว่าคนไข้ ต้องยืนเป็นเวลานาน (89/2/61)	1
		Total		1
คณะกรรมการอาชีวอนามัย	พฤติกรรมบริการ	ขาดความกระตือรือร้น / ใส่ใจ	เจ้าหน้าที่เก็บขยะไม่เก็บขยะทุกวัน (46/2/61)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พนักงานทำความสะอาดทำของตกแล้วไม่เก็บแสดงพฤติกรรมไม่พอใจต่อผู้ป่วยและญาติ (47/2/61)	1
		Total		2
ภาคอุตสาหกรรม – นรีเวชวิทยา	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	นักศึกษาแพทย์ไม่มีการบอกให้ผู้ป่วยหรือญาติให้ทราบล่วงหน้าและไม่มีการสอบถามก่อนว่าญาติและผู้ป่วยอนุญาตหรือไม่ (26/2/61)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	มารีเบเด็กแรกเกิดที่ผ้าตัดคลอดล่าช้า (29/2/61)	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	แพทย์ที่ทำการตรวจภายในอริบยาการรักษาได้น้ำกลั้วทำให้คนไข้เกิดความวิตกกังวล (21/1/61)	1
	อื่น ๆ	ไม่เชื่อมั่นการรักษา	มาตามนัดด้วยอาการเจ็บท้องเดือนปากมดลูกเปิด 3 cm แต่มาถึงรพ. ไม่เจ็บเลยกลับบ้าน แพทย์เลื่อนนัด 30 ม.ค.รอรับยาเกิดอาการเจ็บที่แพทย์ตรวจภายในปากมดลูกเปิด 4 cm จึงขอมให้คนไข้เข้าห้องคลอด (24/2/61)	1
		Total		4
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยคลอด (LR)/เลขา CLT สุติ	อื่น ๆ	อื่น ๆ	น่าจะให้ญาติเข้าเฝ้าตอนเวลาปวดท้อง (45/2/61)	1
		Total		1
งานการพยาบาลอายุรกรรมหญิง (W.11/2)	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ผู้ช่วยพยาบาลพูดไม่ดีกับผู้ป่วย (70/2/61)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ผู้ช่วยพยาบาลพูดไม่ไพเราะ (69/2/61)	1
		Total		2
งานการพยาบาลหลังคลอด (W.8/2)	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	ผู้ป่วยผ่าตัดเสร็จได้พักหนึ่งมีหมอมมาสอบถามอาการเมื่อเห็นว่าสภาพร่างกายดีขึ้นแล้ว อนุญาตให้จับน้ำได้ ต่อมาพยาบาลเข้ามาบอกว่ายากินน้ำแพทย์ยังไม่ได้สั่ง (27/2/61)	1
	พฤติกรรมบริการ	ขาดความกระตือรือร้น / ใจใส่	พยาบาลบางท่านตำหนิเรื่องการปัสสาวะบนเตียงของผู้ป่วยที่กดเรียก (91/2/61)	1
		Total		2
OPD จักษุ	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ ยุติธรรม	แผนกตาไม่มีตะกร้าสำหรับใส่บัตรนัด ผู้รับบริการต้องนั่งคอยกระทั่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน (67/2/61)	1
		Total		1
หัวหน้างานการพยาบาลพิเศษศัลยกรรมอุบัติเหตุ (W.14/1)	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	พยาบาลบริการไม่ดี ไม่แจ้งข้อมูลไม่เอาเข็มออกเวลาออกจากโรงพยาบาล (68/2/61)	1
		Total		1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
หัวหน้างานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลพูดไม่ดี (28/2/61)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านตั้งแต่ 8.00 น. จนกระทั่ง 11.00 น. เดินไปเคาน์เตอร์บอกให้รอใบยาโดยไม่แจ้งว่าต้องทำอะไร (51/2/61)	1
		Total		2
ผู้ป่วยนอกชั้น 2	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลพูดเสียงแข็ง วางเพิ่มเสียงดังมาก (54/2/61)	1
		Total		1
ศูนย์รับผู้ป่วยใน	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	ศูนย์รับผู้ป่วยในล่าช้าในการให้บริการ (20/2/61)	1
		Total		1
ภาครังสี	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ห้อง x-ray รอคิวนานมากตั้งแต่ 8.00 - 14.00 น. (22/1/61)	1
		Total		1

หน่วยงานด้านสำนักงาน

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานจัดเก็บรายได้	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ (25/2/61)	1
		Total		1
งานเวชสถิติและเวชระเบียน	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนใช้คำพูดไม่ค่อยดี (23/2/61)	1
		Total		1
พนักงานทำความสะอาด	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แม่บ้านทำกริยาไม่เหมาะสม (44/2/61)	1
		Total		1

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน กุมภาพันธ์

2561

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = 4 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	ภาคศุติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	1
2.	ศูนย์รับผู้ป่วยใน	1
3.	งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)	1
4.	ภาครังสีวิทยา	1
	รวม	4

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = 1 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)	1
	รวม	1

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆทั้งหมด = 5 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	1
2.	งานการพยาบาลหลังคลอด (LR)	1
3.	OPD จักมุม	1
5.	ภาคศุติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	2
	รวม	5

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มี

ทั้งหมด = 15 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานทางการพยาบาลแยกเป็น = 9 ครั้ง - WARD9/1 = 1 ครั้ง - งานการพยาบาลอายุรกรรมหญิง(W.11/2) = 2 ครั้ง - W.8/2 = 2 ครั้ง - W.8/1 = 2 ครั้ง - W.14/1 = 1 ครั้ง - ผู้ป่วยนอกชั้น 2 = 1	9
2.	คณะกรรมการอาชีวอนามัย	2
3.	งานจัดเก็บรายได้	1
4.	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	1
5.	ภาคศุติศาสตร์นรีเวชวิทยา	1
6.	พนักงานทำความสะอาด	1
	รวม	15

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน กุมภาพันธ์ 2561

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)	การใช้คำพูดต่อผู้รับบริการไม่เหมาะสม (52/2/61)	1
	คณะกรรมการอาชีวอนามัย	เจ้าหน้าที่เก็บขยะไม่เก็บขยะทุกวัน (46/2/61)	1
	งานจัดเก็บรายได้	เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ (25/2/61)	1
	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนใช้คำพูดไม่ค่อยดี (23/2/61)	1
	ภาควิชาการศึกษานิติเวชวิทยา	นักศึกษาแพทย์ไม่มีการบอกให้ผู้ป่วยหรือญาติให้ทราบ ล่วงหน้าและไม่มีการสอบถามก่อนว่าญาติและผู้ป่วยอนุญาต หรือไม่ (26/2/61)	1
	งานการพยาบาลอายุรกรรมหญิง (W.11/2)	ผู้ช่วยพยาบาลพูดไม่ดีกับผู้ป่วย (70/2/61)	1
	งานการพยาบาลอายุรกรรมหญิง (W.11/2)	ผู้ช่วยพยาบาลพูดไม่ไพเราะ (69/2/61)	1
	งานการพยาบาลหลังคลอด (W.8/2)	ผู้ป่วยผ่าตัดเสร็จได้พักหนึ่งมีหมอดมยาสอบถามอาการเมื่อ เห็นว่าสภาพร่างกายดีขึ้นแล้วอนุญาตให้จิบน้ำได้ ต่อมา พยาบาลเข้ามาบอกว่ายากินน้ำแพทย์ยังไม่ได้สั่ง (27/2/61)	1
	คณะกรรมการอาชีวอนามัย	พนักงานทำความสะอาดของตึกแล้วไม่เก็บ แสดง พฤติกรรมไม่พอใจต่อผู้ป่วยและญาติ (47/2/61)	1
	หัวหน้างานการพยาบาล ศัลยกรรมอุบัติเหตุ (W.14/1)	พยาบาลบริการไม่ดี ไม่แจ้งข้อมูลไม่เอาเข็มออกเวลาออกจาก โรงพยาบาล (68/2/61)	1
	งานการพยาบาลหลังคลอด (WARD8/2)	พยาบาลบางท่านดำเนินเรื่องการปัสสาวะบนเตียงของผู้ป่วยที่ กดเรียก (91/2/61)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (WARD8/1)	พยาบาลพูดไม่ดี (28/2/61)	1
	ผู้ป่วยนอกชั้น 2	พยาบาลพูดเสียงแข็ง วางแฟ้มเสียงดังมาก (54/2/61)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (WARD8/1)	แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านตั้งแต่ 8.00 น.จนกระทั่ง 11.00 น. เดินไปเคาน์เตอร์บอกให้หรือไปหาโดยไม่แจ้งว่าต้องทำอะไร (51/2/61)	1
	พนักงานทำความสะอาด	แม่บ้านทำกริยาไม่เหมาะสม (44/2/61)	1
	Total		15
ระบบบริการ	ภาควิชาการศึกษานิติเวชวิทยา	มารับเด็กแรกเกิดที่ผ่าตัดคลอดล่าช้า (29/2/61)	1
	ศูนย์รับผู้ป่วยใน	ศูนย์รับผู้ป่วยในล่าช้าในการให้บริการ (20/1/61)	1

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
	งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)	หลังจากแพทย์อนุญาตให้กลับบ้าน การดำเนินการใช้ เวลานานมาก (48/2/61)	1
	ภาควิชารังสีวิทยา	ห้อง x-ray รอคิวนานมากตั้งแต่ 8.00 - 14.00 น. (22/1/61)	1
	Total		4
สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)	ควรปรับปรุงห้องให้ใหม่ ห้องน้ำไม่สะอาด อุปกรณ์และพื้น ผนังเก่า (50/2/61)	1
	Total		1
อื่น ๆ	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	เก้าอี้น้อยกว่าคนไข้ ต้องยืนเป็นเวลานาน (89/2/61)	1
	งานการพยาบาลหลังคลอด (LR)	น่าจะให้ญาติเข้าเฝ้าตอนเวลาปวดท้อง (45/2/61)	1
	OPD จักษุ	แผนกตาไม่มีตะกร้าสำหรับใส่บัตรนัด ผู้รับบริการต้องนั่ง คอยกระทันหันเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน (67/2/61)	1
	ภาควิชาศัลยศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	แพทย์ที่ทำการตรวจภายในอธิบายการรักษาได้น่ากลัวทำให้ คนไข้เกิดความวิตกกังวล (21/1/61)	1
	ภาควิชาศัลยศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	มาตามนัดด้วยอาการเจ็บท้องเดือนปากมดลูกเปิด 3 cm แต่ มาถึงรพ. ไม่เจ็บเลยกลับบ้านแพทย์เลื่อนนัด 30 ม.ค.รอรับยา เกิดอาการเจ็บถึงแพทย์ตรวจภายในปากมดลูกเปิด 4 cmจึงยอม ให้คนไข้เข้าห้องคลอด (24/2/61)	1
	Total		5