

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน กุมภาพันธ์ 61

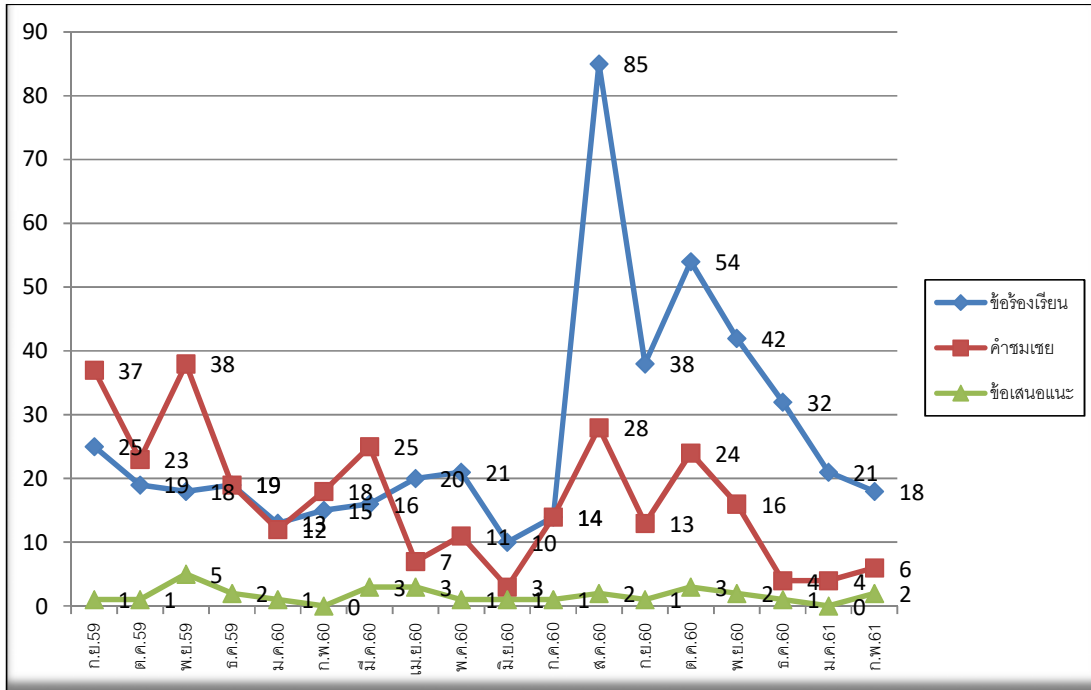
จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด	26	ฉบับ
1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน	18	ฉบับ
2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย	6	ฉบับ
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ	2	ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 18 ฉบับ

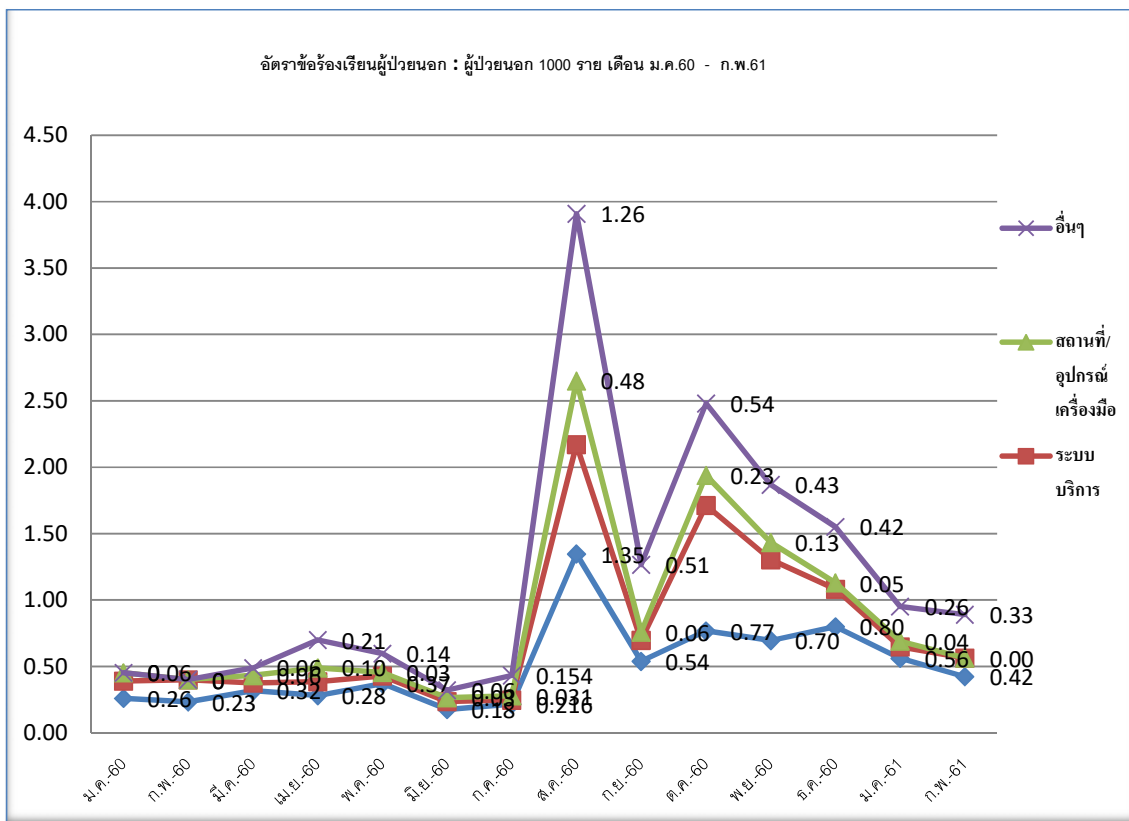
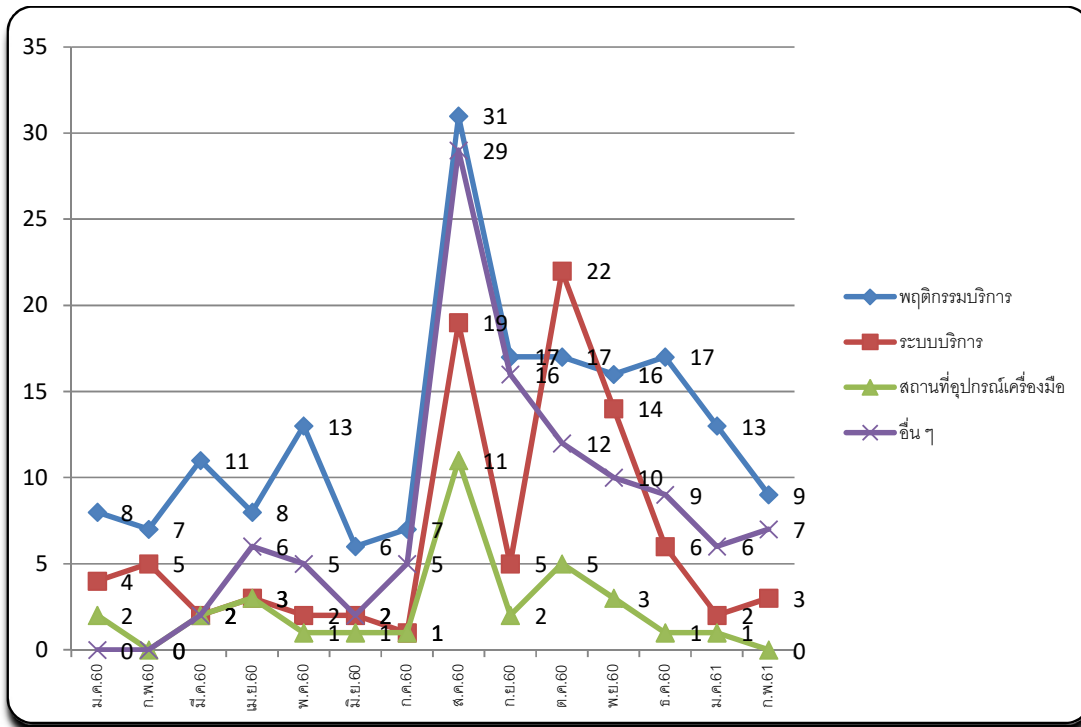
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	9	9	47.37
2	ระบบบริการ	2	3	15.79
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	0	0	0
4	อื่นๆ	7	7	36.84
	รวม	18	19	100

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูดกริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	7	7
		ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	2	2
		ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	0	0
	รวม		9	9
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	3	3
		การดูแลรักษาล่าช้า	0	0
	รวม		3	3
3	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	0	0
		ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	0	0
		สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	0	0
	รวม		0	0
4	อื่นๆ	อื่นๆ	5	5
		การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	2	2
		จริยธรรม/จรรยาบรรณ	0	0
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	0	0
	รวม		7	7

กราฟรวมจำนวนข้อร้องเรียนเดือน ก.ย.59 - ก.พ. 2561

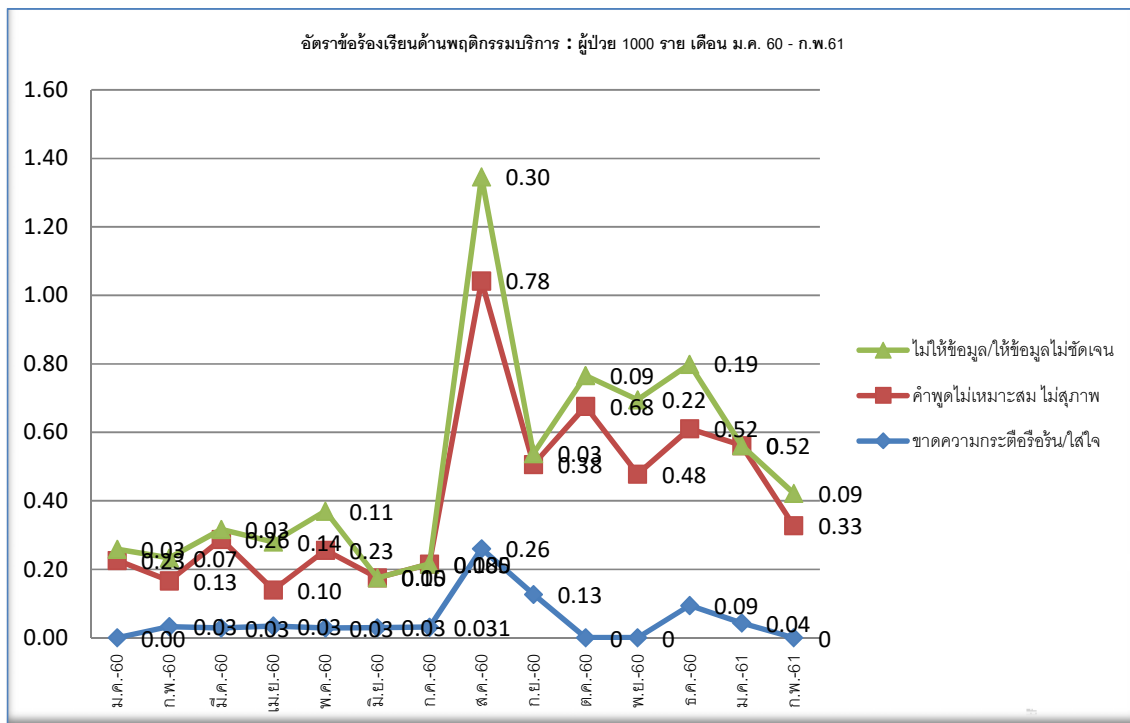
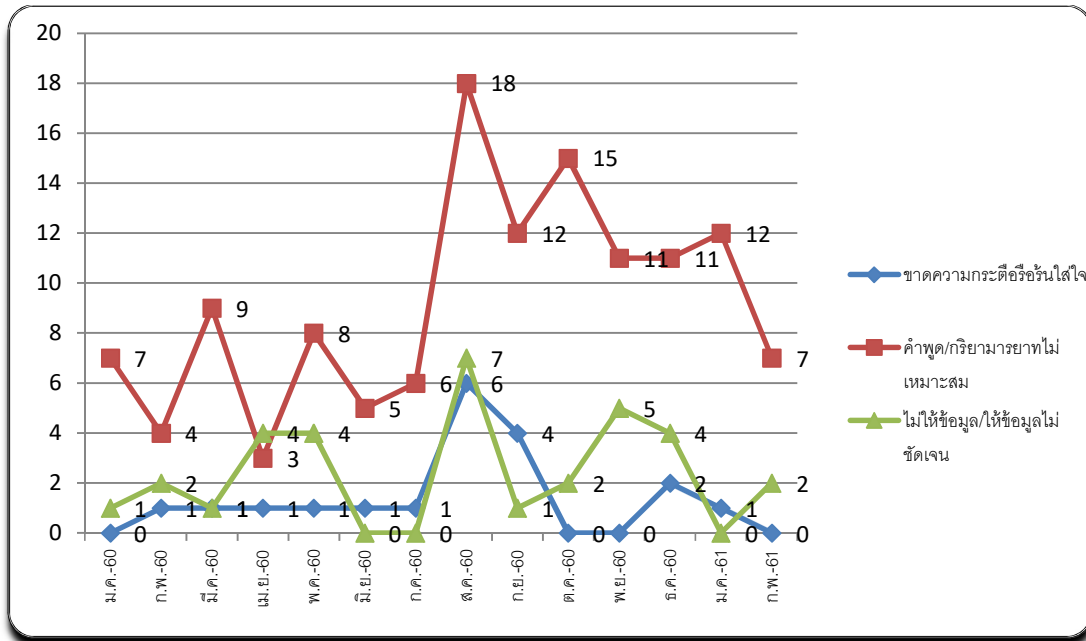


แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือนมกราคม 60 - กุมภาพันธ์ 2561



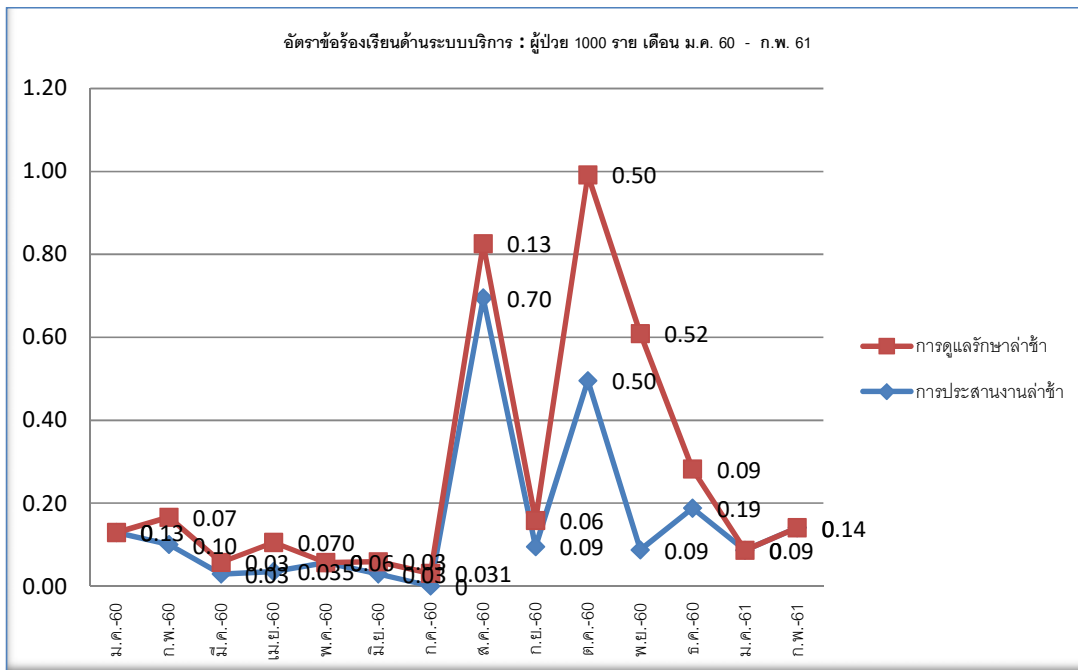
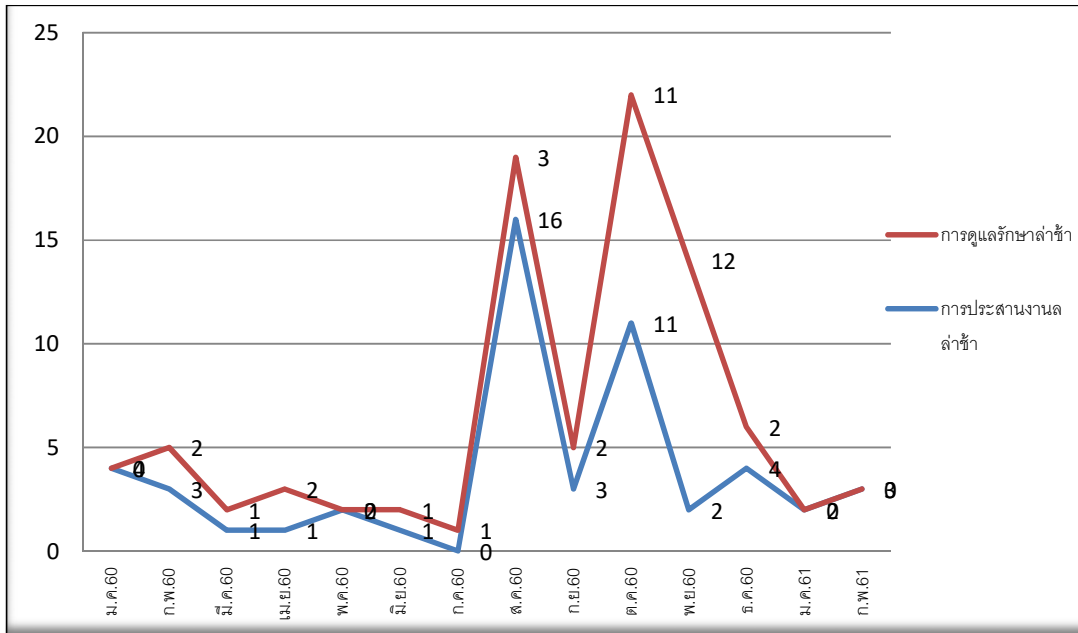
1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด 9 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือนมกราคม 60 – กุมภาพันธ์ 2561



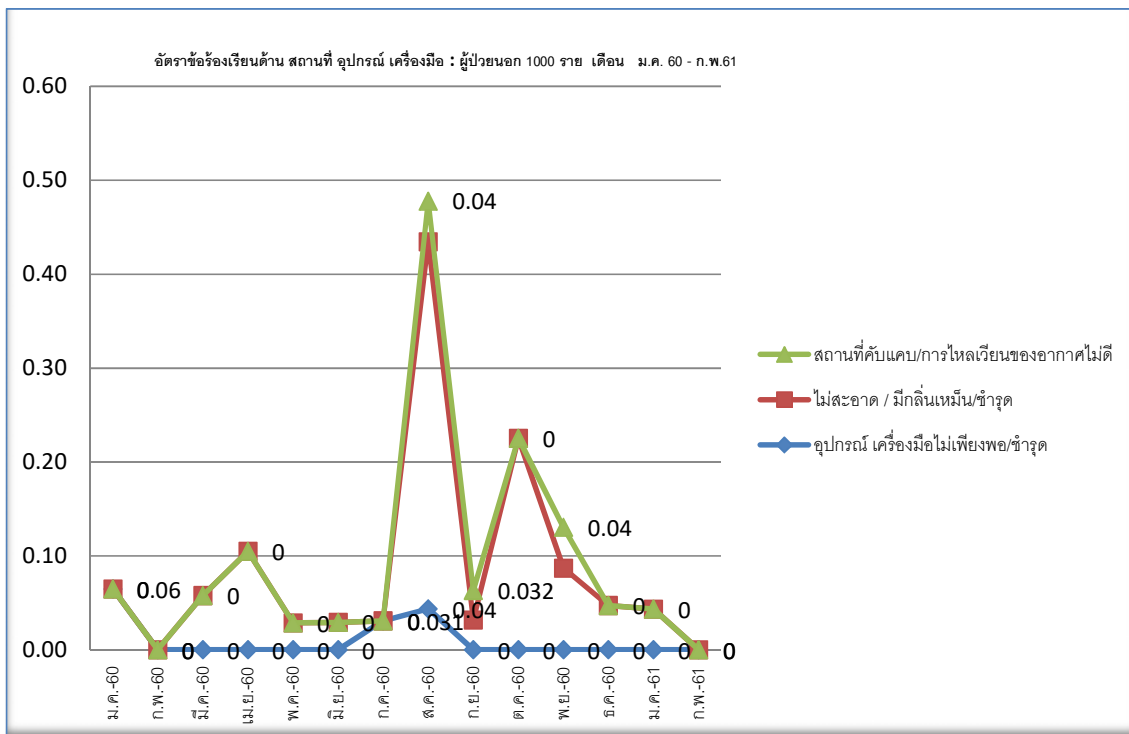
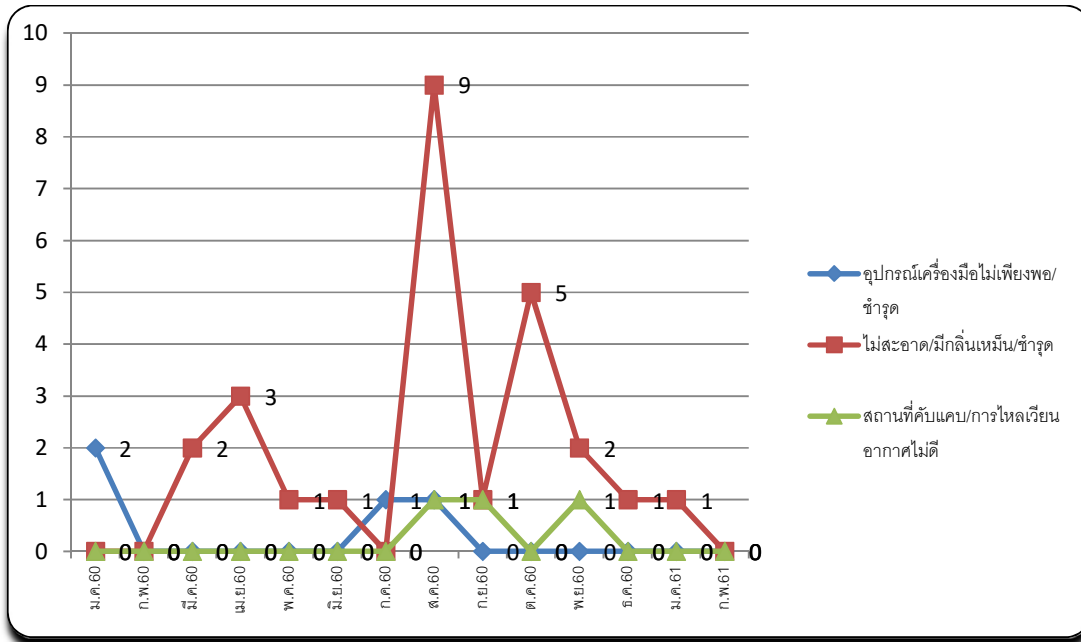
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด 3 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน มกราคม 60 – กุมภาพันธ์ 2561



3. ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ 0 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน มกราคม 60 – กุมภาพันธ์ 2561



2. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 6 ฉบับ

- 2.1 ความสะอาด ความปลอดภัย การบริการดี แพทย์บุคลากรอยู่ในขั้นดีมาก (1/2/61)
- 2.2 แพทย์ดูแลคนไข้ดีมาก พูดกับคนไข้ดี (5/2/61)
- 2.3 แพทย์ พยาบาลทุกหน่วยงานบริการได้ประทับใจ (8/2/61)
- 2.4 ผศ.นพ.วรพล อร่ามรัศมีกุล บริการไม่แบ่งสถานะ ตรงเวลา พูดกับคนไข้ดี (11/2/61)
- 2.5 คุณเอกสิทธิ์สร ชุ่มชาติ ดูแลเอาใจใส่คนไข้ดี (12/2/61)
- 2.6 พยาบาล ผู้ช่วย แผนกตาพูดไพเราะ ให้กำลังใจคนไข้และสอนคนไข้ (20/2/61)

3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 2 ฉบับ

- 3.1 อยากให้โรงพยาบาลแยกประเภทประกันสังคมต่างหากกับบัตรทอง จะได้เร็วไม่ต้องรอนาน (8/2/61)
- 3.2 รถตู้ มศว.ให้บริการบุคลากร ผู้ป่วยและญาติมีจำนวนน้อยเกินไป (18/2/61)

4. อื่นๆ 7 ฉบับ

- 4.1 จ่ายยาไม่ครบ ให้ไปซื้อยาเพิ่มเติมเอง (17/2/61)
- 4.2 ที่จอดรถไม่เพียงพอ (2/2/61)
- 4.3 ไม่สามารถจ่ายยา Bosentan ให้คนไข้ได้แจ้งให้คนไข้กลับไปรักษากับที่เดิม ห้างยาปฏิเสธอย่างเด็ดว่าจ่ายไม่ได้ (5/2/61)
- 4.4 รถแท็กซี่ราคาแพงเกินไป (4/2/61)
- 4.5 ระบบคิวไม่เป็นไปตามคิว (13/2/61)
- 4.6 เลื่อนนัดผู้ป่วยไม่ทราบ เมื่อมาแล้วบอกติดต่อไม่ได้ (9/2/61)
- 4.7 ออกบัตรนัดไม่ตามคิว (10/2/61)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 61

หน่วยงานด้านคลินิก

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานเภสัชกรรม	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	การรับ - จ่ายยา อยากให้รวดเร็วกว่าเดิม (1/2/61)	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	จ่ายยาไม่ครบ ให้ไปซื้อยาเพิ่มเติมเอง (17/2/61)	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ไม่สามารถจ่ายยา Bosentan ให้คนไข้ได้ แจ้งให้คนไข้กลับไปปรึกษาที่เดิม ห้องยาปฏิเสธอย่างเดียวว่าจ่ายไม่ได้ (5/2/61)	1
		Total		3
ภาคโสต ศอ นาสิก ลาริงซ์วิทยา	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	เครื่องช่วยฟังได้ล่าช้า (1/2/61)	1
		Total		1
OPD สูติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่แจ้งเลื่อนนัดแต่ไม่มีการเลื่อนนัดในระบบ PN แจ้งให้ลงไปเอาแฟ้มโดยใช้กริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม (6/2/61)	1
		Total		1
ภาคจักษุวิทยา	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	ผู้ป่วยมาตามนัด แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าโทรไปเลื่อนนัดแล้ว ซึ่งแจ้งว่าโทรศัพท์คนไข้ไม่มีสัญญาณ ทำให้คนไข้ต้องเสียเวลา (7/2/61)	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	เลื่อนนัดผู้ป่วยไม่ทราบ เมื่อมาแล้วบอกติดต่อไม่ได้ (9/2/61)	1
		Total		2
งานสร้างเสริมสุขภาพ	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	พยาบาลแนะนำให้ไปตรวจสุขภาพที่อื่น เพราะมีสิทธิ 30 บาทที่นั่น แต่คนไข้ขอมชำระเอง พยาบาลกลับไล่คนไข้ให้ไปที่อื่น (16/2/61)	1
		Total		1
OPD จักษุ	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลแสดงกริยาไม่ดีกับคนไข้ (21/2/61)	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลหยอดคาพูดเสียงแข็ง ไม่น่าฟัง (15/2/61)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แพทย์พูดไม่ดีกับคนไข้ (20/2/61)	1
		Total		3
OPD ศัลยศาสตร์	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	ระบบคิวไม่เป็นไปตามคิว (13/2/61)	1
		Total		1
ภาควิชารังสี	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ห้อง x-ray ชั้นเปิด 7.00 น. แต่ทำงานเกือบ 8.00 น. (13/2/61)	1
		Total		1
ผู้ป่วยนอกชั้น 1	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	ออกบัตรนัดไม่ตามคิว (10/2/61)	1
		Total		1

หน่วยงานด้านสำนักงาน

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานจัดเก็บรายได้	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่ขณะให้บริการพูดคุยเสียงดัง (3/2/61)	1
		Total		1
งานเวชสถิติและเวชระเบียน	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดด้วยน้ำเสียงไม่ดี (19/2/61)	1
		Total		1
งานสิทธิประโยชน์	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดเสียงไม่น่าฟัง (14/2/61)	1
		Total		1
งานสำนักงาน อำนวยการ	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ที่จอดรถไม่เพียงพอ (2/2/61)	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็น ปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่ เหมาะสม/ไม่สุภาพ	รถแท็กซี่ราคาแพงเกินไป (4/2/61)	1
		Total		1

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน กุมภาพันธ์

2560

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = 3 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	งานเภสัชกรรม	1
2.	ภาคโสต ศอ นาสิก ตรังวิทยา	1
4.	ภาครังสีวิทยา	1
รวม		3

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = 0 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		0
รวม		0

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มีทั้งหมด = 9 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานพยาบาลแยกเป็น = 4 ครั้ง	4
	- OPD สูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา = 1 ครั้ง	
	- OPD จักษุ = 3 ครั้ง	
2.	งานจัดเก็บรายได้	1
3.	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	1
4.	งานสิทธิประโยชน์	1
7.	ภาคจักษุวิทยา	1
8.	งานสร้างเสริมสุขภาพ	1
รวม		9

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆ ทั้งหมด = 7

ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	งานเภสัชกรรม	2
2.	สำนักงานอำนวยการ	2
3.	OPD ศัลยศาสตร์	1
4.	ภาคจักษุวิทยา	1
5.	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	1
รวม		7

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน กุมภาพันธ์ 61

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	งานจัดเก็บรายได้	เจ้าหน้าที่ขณะให้บริการพูดคุยเสียงดัง (3/2/61)	1
	OPD สูติศาสตร์-นรีเวช วิทยา	เจ้าหน้าที่แจ้งเลื่อนนัดแต่ไม่มีการเลื่อนนัดในระบบ PN แจ้งให้ลงไปเอาแฟ้มโดยใช้กริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม (6/2/61)	1
	งานเวชสถิติและเวช ระเบียน	เจ้าหน้าที่พูดด้วยน้ำเสียงไม่ดี (19/2/61)	1
	งานสิทธิประโยชน์	เจ้าหน้าที่พูดเสียงไม่น่าฟัง (14/2/61)	1
	ภาคจักษุวิทยา	ผู้ป่วยมาตามนัด แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าโทร ไปเลื่อนนัดแล้ว ซึ่งแจ้งว่าโทรศัพท์คนไข้ไม่มีสัญญาณ ทำให้คนไข้ต้อง เสียเวลา (7/2/61)	1
	งานสร้างเสริมสุขภาพ	พยาบาลแนะนำให้ไปตรวจสุขภาพที่อื่น เพราะมีสิทธิ 30 บาทที่นั่น แต่คนไข้ยอมชำระเอง พยาบาลกลับไล่คนไข้ให้ ไปที่อื่น (16/2/61)	1
	OPD จักษุ	พยาบาลแสดงกริยาไม่ดีกับคนไข้ (21/2/61)	1
	OPD จักษุ	พยาบาลหยอดตาพูดเสียงแข็ง ไม่น่าฟัง (15/2/61)	1
	OPD จักษุ	แพทย์พูดไม่ดีกับคนไข้ (20/2/61)	1
	Total		9
ระบบบริการ	งานเภสัชกรรม	การรับ - จ่ายยา อยากรวดเร็วกว่าเดิม (1/2/61)	1
	ภาคโสต ศอ นาสิก ลาริงซ์ วิทยา	เครื่องช่วยฟังได้ล่าช้า (1/2/61)	1
	ภาครังสีวิทยา	ห้อง x-ray ช้าเปิด 7.00 น. แต่ทำงานเกือบ 8.00 น. (13/2/61)	1
	Total		3
อื่น ๆ	งานเภสัชกรรม	จ่ายยาไม่ครบ ให้ไปซื้อยาเพิ่มเติมเอง (17/2/61)	1
	สำนักงานอำนวยการ	ที่จอดรถไม่เพียงพอ (2/2/61)	1
	งานเภสัชกรรม	ไม่สามารถจ่ายยา Bosentan ให้คนไข้ได้แจ้งให้คนไข้ กลับไปปรึกษาที่เดิม ห้องยาปฏิเสธอย่างเดียวว่าจ่ายไม่ได้ (5/2/61)	1
	สำนักงานอำนวยการ	รถแท็กซี่ราคาแพงเกินไป (4/2/61)	1
	OPD ศัลยศาสตร์	ระบบคิวไม่เป็นไปตามคิว (13/2/61)	1

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
	ภาคจักษุวิทยา	เลื่อนนัดผู้ป่วยไม่ทราบ เมื่อมาแล้วบอกติดต่อไม่ได้ (9/2/61)	1
	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	ออกบัตรนัดไม่ตามคิว (10/2/61)	1
	Total		7