

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน มกราคม 61

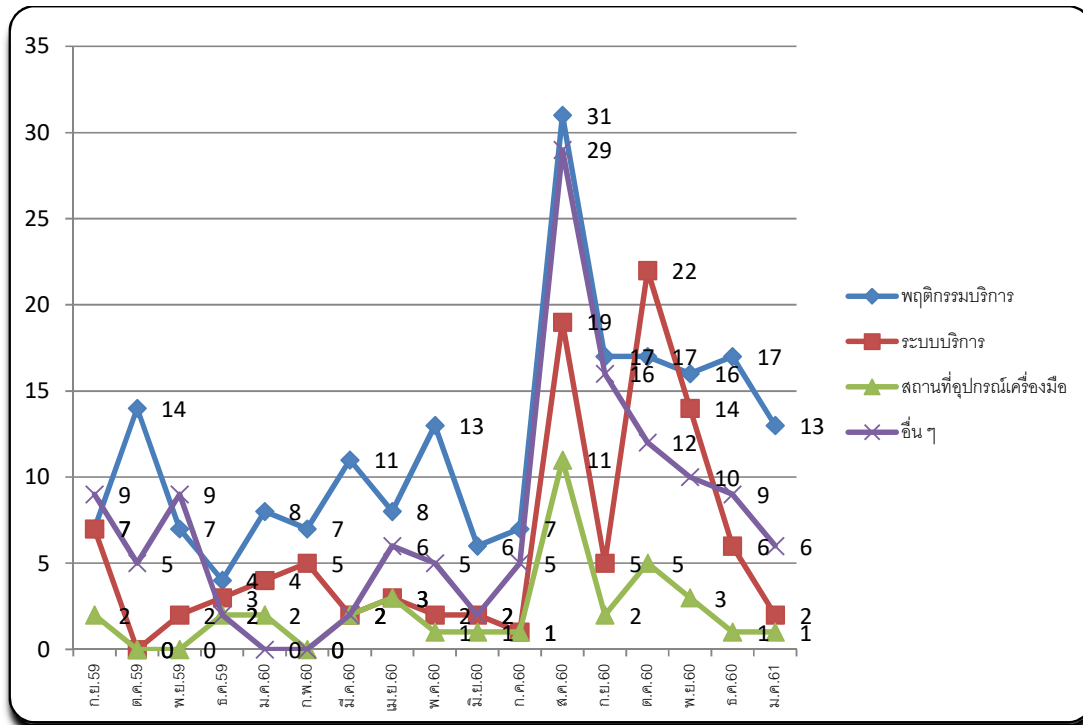
จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด	25	ฉบับ
1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน	21	ฉบับ
2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย	4	ฉบับ
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ	0	ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 21 ฉบับ

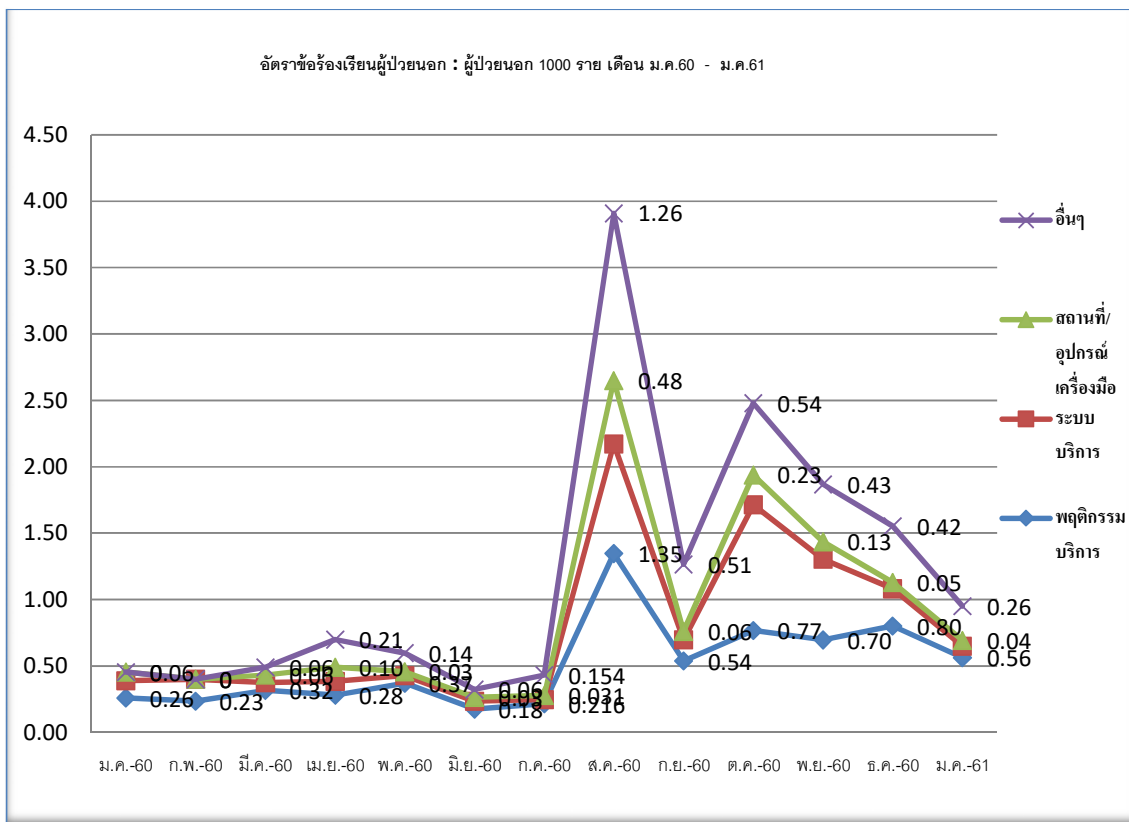
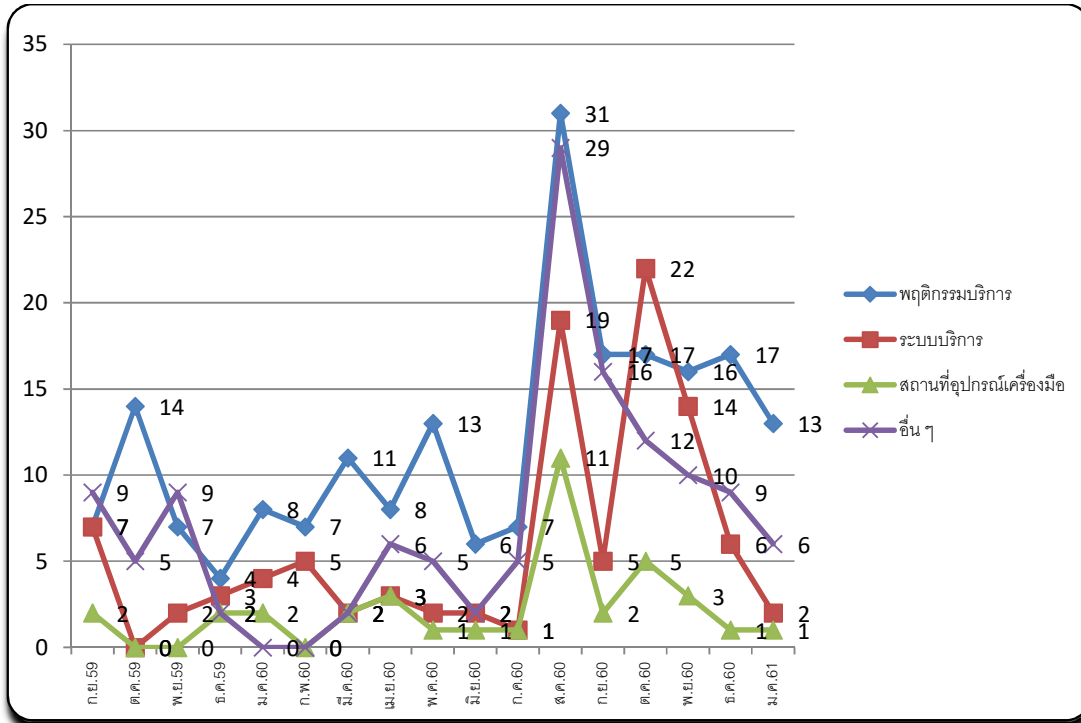
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	12	13	59.09
2	ระบบบริการ	2	2	9.09
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	1	1	4.54
4	อื่นๆ	6	6	27.28
	รวม	21	22	100

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูดกริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	12	12
		ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	0	0
		ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	1	1
	รวม		13	13
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	2	2
		การดูแลรักษาล่าช้า	0	0
	รวม		2	2
3	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	0	0
		ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	1	1
		สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	0	0
	รวม		1	1
4	อื่นๆ	อื่นๆ	2	2
		การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	1	1
		จริยธรรม/จรรยาบรรณ	3	3
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	0	0
	รวม		6	6

กราฟรวมจำนวนข้อร้องเรียนเดือน ก.ย.59 – ม.ค. 2561

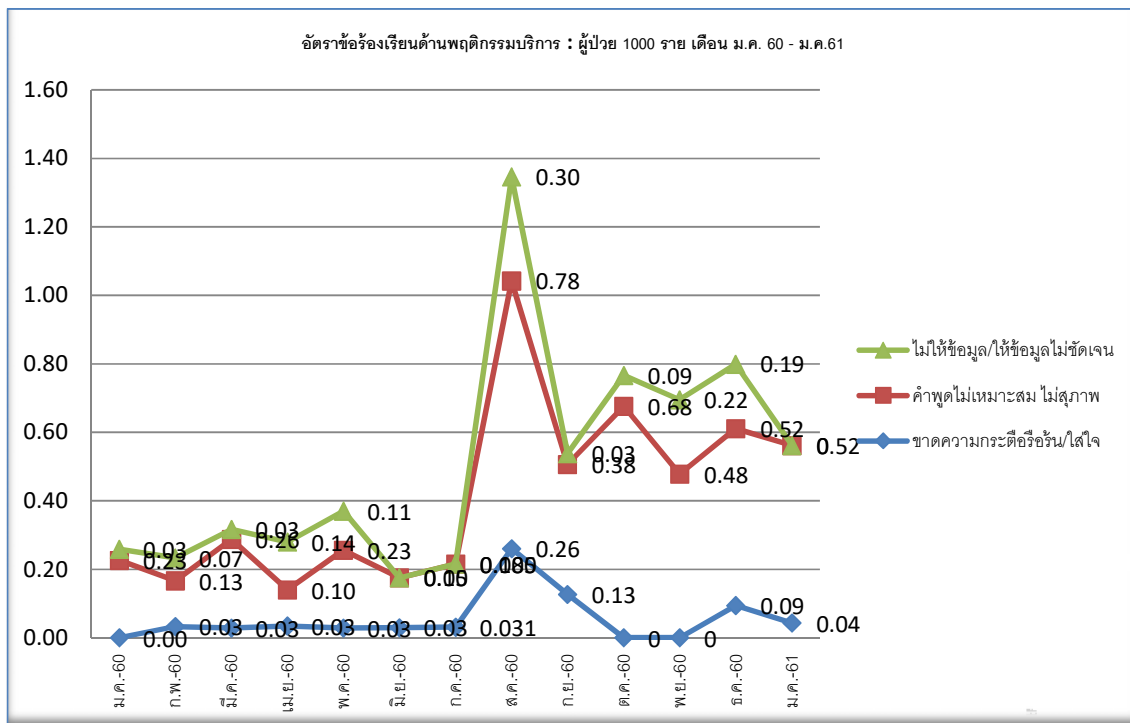
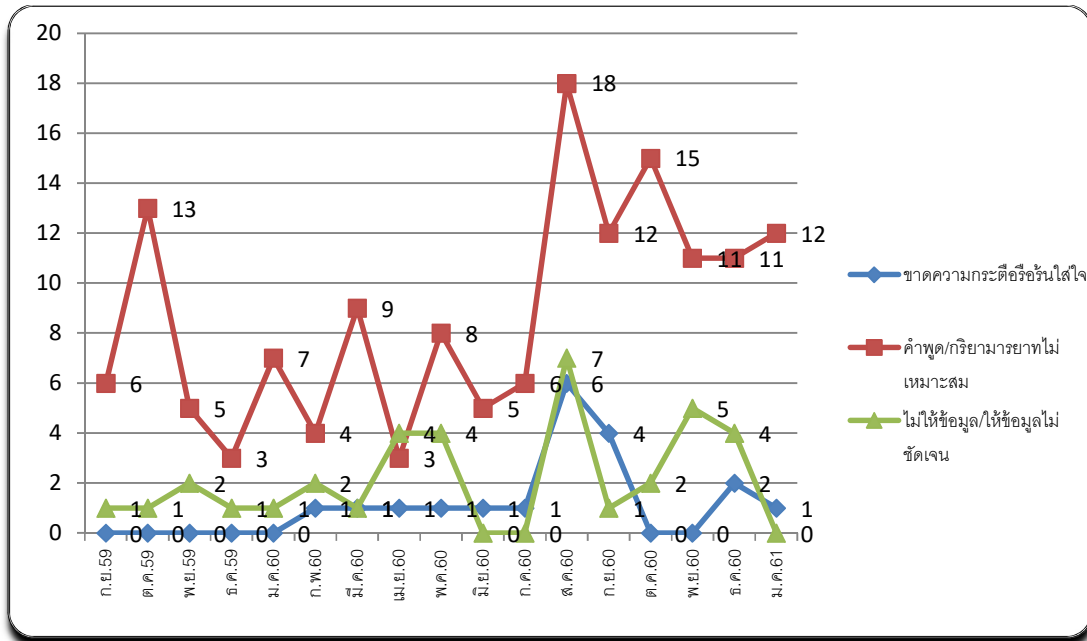


แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือนกันยายน 59 – มกราคม 2561



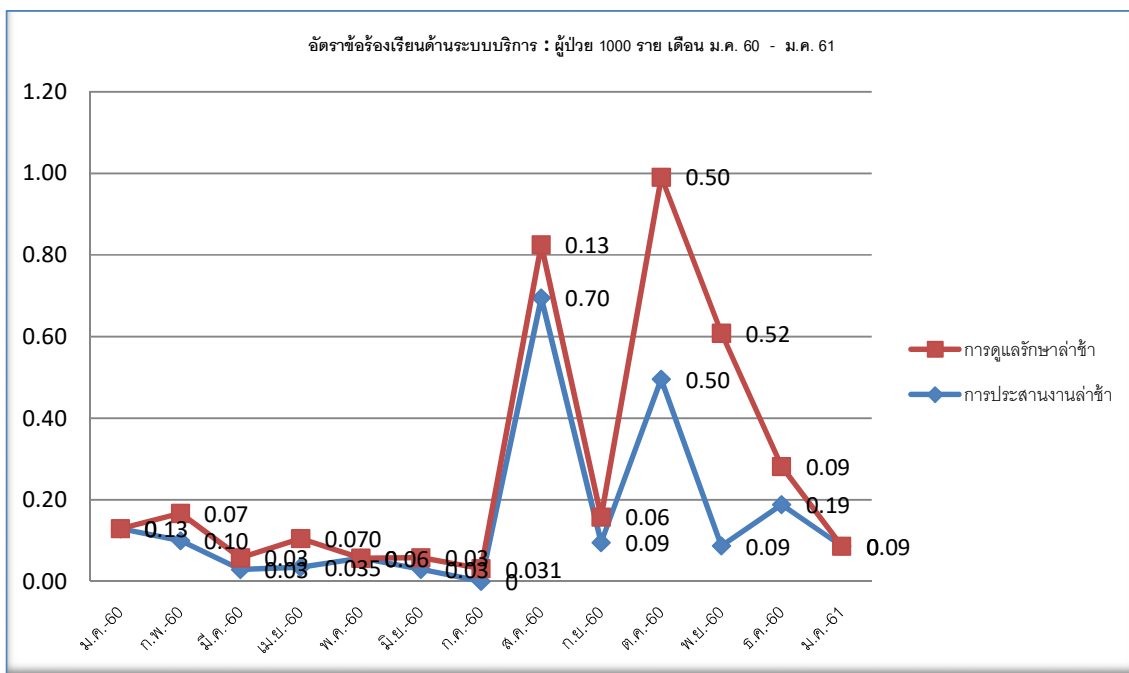
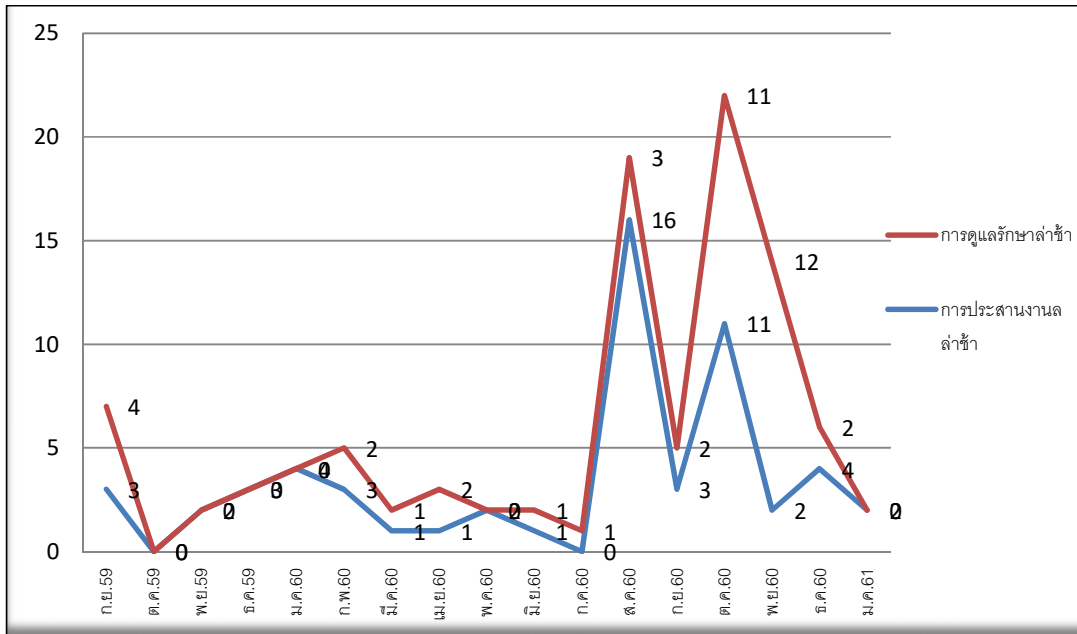
1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด 13 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือนกันยายน 59 – มกราคม 2561



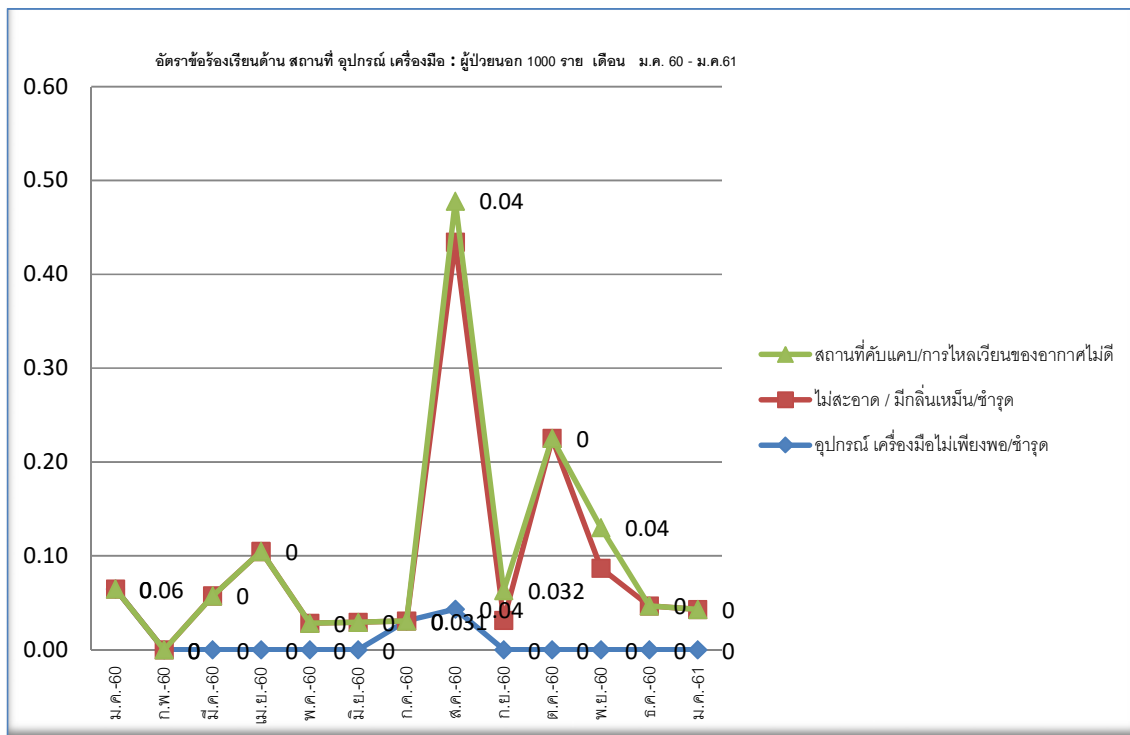
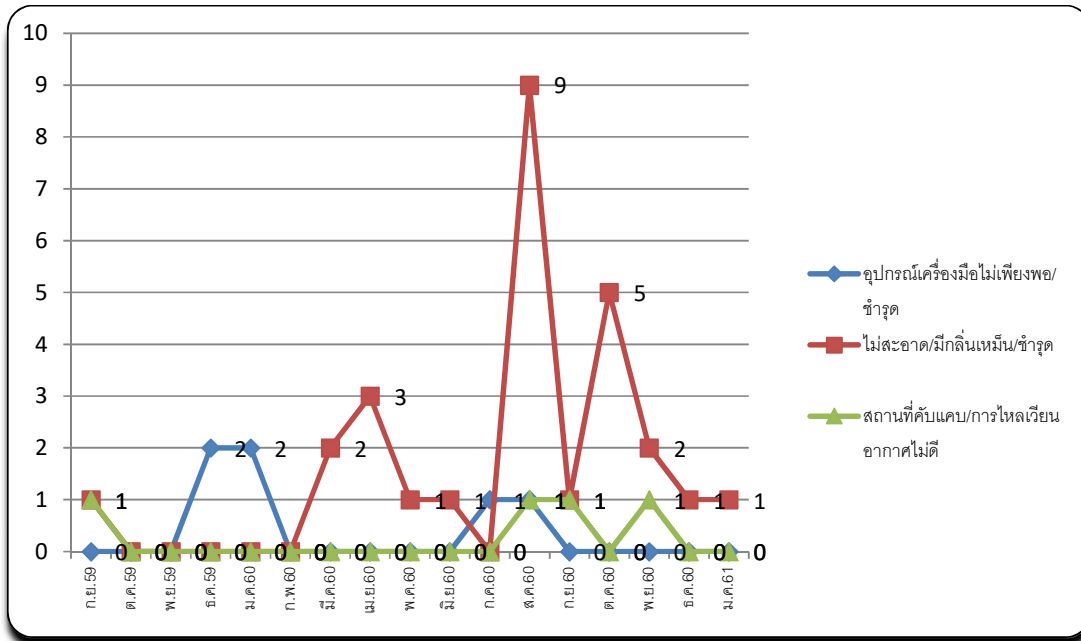
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด 2 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน กันยายน 59 – มกราคม 2561



3. ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ 1 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน กันยายน 59 – มกราคม 2561



2. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 4 ฉบับ

- 2.1 ประทับใจการรักษาโรคหัวใจของแพทย์ พยาบาลให้บริการอย่างต่อเนื่อง (1/1/61)
- 2.2 เจ้าหน้าที่แผนกประวัติบริการดี (4/1/61)
- 2.3 แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูมาตรวจแต่เช้า ให้บริการเท่าเทียมกัน (14/1/61)
- 2.4 หัวหน้าพยาบาลแผนกศัลยกรรมพอดูสภาพ เรียบร้อย (17/1/61)

3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 0 ฉบับ

4. อื่นๆ 6 ฉบับ

- 4.1 การจ่ายยาหยอดตา 5 ขวด นวด 6 เดือน แพทย์ประจำไม่อยู่ให้แพทย์อีกคนตรวจ พุดจาแย่มาก (15/1/61)
- 4.2 ขอรบกวนการดำเนินงานในกรณีแพทย์ใช้วาจาไม่เหมาะสมกับคนไข้ (5/1/60)
- 4.3 บริเวณหน้าศาลมีรถจอด 2 คัน รปภ. ใช้กรวยมาวางไว้แต่มีรถญาติเอากววยขึ้นไว้ไหล่ทางและนำรถตัวเองเข้าจอดเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ (2/1/61)
- 4.4 ผู้ช่วยพยาบาลเขียนใบนัดใหม่มาตรวจวันอื่นโดยไม่ปรึกษาแพทย์ที่มีใบนัดอยู่แล้ว (22/1/61)
- 4.5 แพทย์เจ้าของไข้ และ นักศึกษาแพทย์ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่มีอาจารย์แพทย์คอยแนะนำหรือตอบข้อสงสัยคนไข้มีแต่แพทย์ใช้ทุน (3/1/61)
- 4.6 แพทย์พุดจาไม่ดี ประชดคนไข้ เวลาถามพุดเสียงดังใส่คนไข้ (16/1/61)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน มกราคม 61

หน่วยงานด้านกายภาพ

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
คก.อาชีวอนามัย	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	บริเวณหน้าเขเว่นช่วงเช้าสกปรกมาก (18/1/61)	1
		Total		1
งานอาคารสถานที่	อื่น ๆ	อื่น ๆ	บริเวณหน้าศาลมีรถจอด 2 คัน รปภ.ใช้กรวยมาวางไว้แต่มีรถญาติเอากกรวยขึ้นไว้ให้ล่ทางและนำรถตัวเองเข้าจอดเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ (2/1/61)	1
		Total		1

หน่วยงานด้านคลินิก

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
ภาควิชาจักษุวิทยา	อื่น ๆ	จริยธรรม / จรรยาบรรณ	การจ่ายยาหยอดตา 5 ขวด น้ด 6 เดือน แพทย์ประจำไม่อยู่ให้แพทย์อีกคนตรวจพุดจาแ่ยมมาก (15/1/61)	1
	อื่น ๆ	จริยธรรม / จรรยาบรรณ	แพทย์พุดจาไม่ดี ประชดคนไข้ เวลาถามพุดเสียงดังใส่คนไข้ (16/1/61)	1
		Total		2
คณะกรรมการ RM	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ขอทราบการดำเนินงานในกรณีแพทย์ใช้วาจาไม่เหมาะสมกับคนไข้ (5/1/60)	1
		Total		1
งานเภสัชกรรม	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่รับใบสั่งยา (ผู้ชาย) ควรยิ้มแย้มและใส่ใจบริการมากกว่านี้ (11/1/61)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ห้องยาให้บริการล่าช้า (4/1/61)	1
		Total		2

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
ผู้ป่วยนอกชั้น 1	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม / ยุติธรรม	ผู้ช่วยพยาบาลเขียนใบนัดให้ใหม่มาตรวจวันอื่น โดยไม่ปรึกษาแพทย์ที่มีใบนัดอยู่แล้ว (22/1/61)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลพูดไม่สุภาพ แข็งกระด้าง (17/1/61)	1
		Total		2
ผู้ป่วยนอกชั้น 2	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลพูดไม่สุภาพ (10/1/61)	1
		Total		1
องค์กรแพทย์	อื่น ๆ	จริยธรรม / จรรยาบรรณ	แพทย์เจ้าของไข้ และ นักศึกษาแพทย์ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่มีอาจารย์แพทย์คอยแนะนำหรือตอบข้อสงสัยคนไข้มีแต่แพทย์ใช้ทุน (3/1/61)	1
		Total		1
งานทันตกรรม	พฤติกรรมบริการ	ขาดความกระตือรือร้น / ใส่ใจ	มาพบแพทย์หู คอ จมูก มารดามีอาการเหงื่อท่วมมากจึงส่งไปแผนกทันตกรรมชั้น 5 มาเจอเปิดแผนกวันแรกไม่มีใครสนใจคนไข้ (1/1/61)	1
		Total		1
OPD อายุรศาสตร์	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	มีการสื่อสารเรื่องเอกสารส่งตัวล่าช้าทำให้ต้องจ่ายค่ารักษาเอง (13/1/61)	1
		Total		1
ภาคพยาธิวิทยา	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ห้องส่งผลเลือด พูดใช้อารมณ์เสียงดัง (12/1/61)	1
		Total		1

หน่วยงานด้านสำนักงาน

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็น ปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานจัดเก็บรายได้	พฤติกรรมการบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่การเงินควรปรับปรุงสีหน้าท่าทาง ให้มีความยิ้มแย้มแจ่มใส (11/1/61)	1
		Total		1
พนักงานทำความสะอาด	พฤติกรรมการบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	โต๊ะมั่งไม่สะอาด แม่บ้านไม่เช็ดให้ (9/1/61)	1
		Total		1
คก.อาชีวนามัย	พฤติกรรมการบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แม่บ้านเดินไปเดินมา เห็นน้ำหกก็ไม่เช็ด (8/1/61)	1
	พฤติกรรมการบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แม่บ้านพูดไม่ไพเราะ (6/1/61)	1
	พฤติกรรมการบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แม่บ้านพูดไม่ไพเราะ เดินไปด่าไป (7/1/61)	1
		Total		3
คก.ดูแลร้านอาหาร	พฤติกรรมการบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ร้านอาหารร้าน 1 บริการไม่ดี พูดไม่ไพเราะ (19/1/61)	1
	พฤติกรรมการบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ร้านอาหารร้าน 1 พูดไม่ดี ขาดของแพง (20/1/61)	1
	พฤติกรรมการบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ร้านอาหารร้าน 1 พูดไม่ดี ขาดของแพง (21/1/61)	1
		Total		3

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน มกราคม

2560

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = 2 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	OPD อายุรศาสตร์	1
2.	งานเภสัชกรรม	1
	รวม	2

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = 1 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	คก.อาชีวอนามัย	1
	รวม	1

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มีทั้งหมด = 13 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานพยาบาลแยกเป็น = 2 ครั้ง	2
	- ผู้ป่วยนอกชั้น 2 = 1	
	- ผู้ป่วยนอกชั้น 1 = 1	
2.	งานจัดเก็บรายได้	1
3.	งานเภสัชกรรม	1
4.	พนักงานทำความสะอาด	4
7.	งานทันตกรรม	1
8.	คก.ดูแลร้านอาหาร	3
9.	ภาควิชาพยาธิวิทยา	1
	รวม	13

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆ ทั้งหมด = 6
ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	ภาควิชาจุลชีววิทยา	2
2.	คณะกรรมการ RM	1
3.	งานอาคารสถานที่	1
4.	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	1
5.	องค์กรแพทย์	1
	รวม	6

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน มกราคม 61

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	งานจัดเก็บรายได้	เจ้าหน้าที่การเงินควรปรับปรุงสีหน้า ท่าทาง ให้มีความยิ้มแย้มแจ่มใส (11/1/61)	1
	งานเภสัชกรรม	เจ้าหน้าที่รับใบสั่งยา (ผู้ชาย) ควรยิ้มแย้ม และใส่ใจบริการมากกว่านี้ (11/1/61)	1
	พนักงานทำความสะอาด	โต๊ะม้วน ไม่สะอาด แม่บ้านไม่เช็ดให้ (9/1/61)	1
	ผู้ป่วยนอกชั้น 2	พยาบาลพูดไม่สุภาพ (10/1/61)	1
	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	พยาบาลพูดไม่สุภาพ แข็งกระด้าง (17/1/61)	1
	งานทันตกรรม	มาพบแพทย์หู คอ จมูก มารคามีอาการเหงื่ออกบวมมากจึงส่งไปแผนกทันตกรรมชั้น 5 มาเจอเปิดแผนกวันแรกไม่มีใครสนใจคนไข้ (1/1/61)	1
	พนักงานทำความสะอาด	แม่บ้านเดินไปเดินมา เห็นน้ำหกก็ไม่เช็ด (8/1/61)	1
	พนักงานทำความสะอาด	แม่บ้านพูดไม่ไพเราะ (6/1/61)	1
	พนักงานทำความสะอาด	แม่บ้านพูดไม่ไพเราะ เดินไปด่าไป (7/1/61)	1
	คก.ดูแลร้านอาหาร	ร้านอาหารร้าน 1 บริการไม่ดี พูดไม่ไพเราะ (19/1/61)	1
	คก.ดูแลร้านอาหาร	ร้านอาหารร้าน 1 พูดไม่ดี ขาดของแพง (20/1/61)	1
	คก.ดูแลร้านอาหาร	ร้านอาหารร้าน 1 พูดไม่ดี ขาดของแพง (21/1/61)	1
	ภาควิชาพยาธิวิทยา	ห้องส่งผลเลือด พูดใช้อารมณ์เสียงดัง (12/1/61)	1
	Total		13
ระบบบริการ	OPD อายุรศาสตร์	มีการสื่อสารเรื่องเอกสารส่งตัวล่าช้าทำให้ต้องจ่ายค่ารักษาเอง (13/1/61)	1
	งานเภสัชกรรม	ห้องยาให้บริการล่าช้า (4/1/61)	1
	Total		2
สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ	คก.อาชีวอนามัย	บริเวณหน้าเซเว่นช่วงเช้าสกปรกมาก (18/1/61)	1
	Total		1
อื่น ๆ	ภาควิชาจักษุวิทยา	การจ่ายยาหยอดตา 5 ชนิด 6 เดือน แพทย์ประจำไม่อยู่ให้แพทย์อีกคนตรวจ พุดจาแย่มาก (15/1/61)	1
	คณะกรรมการ RM	ขอทราบการดำเนินงานในกรณีแพทย์ใช้วาจาไม่เหมาะสมกับคนไข้ (5/1/60)	1

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
	งานอาคารสถานที่	บริเวณหน้าศาลมีรถจอด 2 คัน รปภ.ใช้กรวยมาวางไว้แต่มีรถญาติเอากกรวยขึ้นไปไว้ไหล่ทางและนำรถตัวเองเข้าจอดเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ (2/1/61)	1
	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	ผู้ช่วยพยาบาลเขียนใบนัดใหม่ มาตรวจวันอื่นโดยไม่ปรึกษาแพทย์ที่มีใบนัดอยู่แล้ว (22/1/61)	1
	องค์กรแพทย์	แพทย์เจ้าของไข้ และ นักศึกษาแพทย์ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่มีอาจารย์แพทย์คอยแนะนำหรือตอบข้อสงสัยคนไข้มีแต่แพทย์ใช้ทุน (3/1/61)	1
	ภาควิชาจักษุวิทยา	แพทย์พุดจาไม่ดี ประชคนไข้ เวลาถามพุดเสียงดังใส่คนไข้ (16/1/61)	1
	Total		6

