

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน มีนาคม (ผู้ป่วยใน)

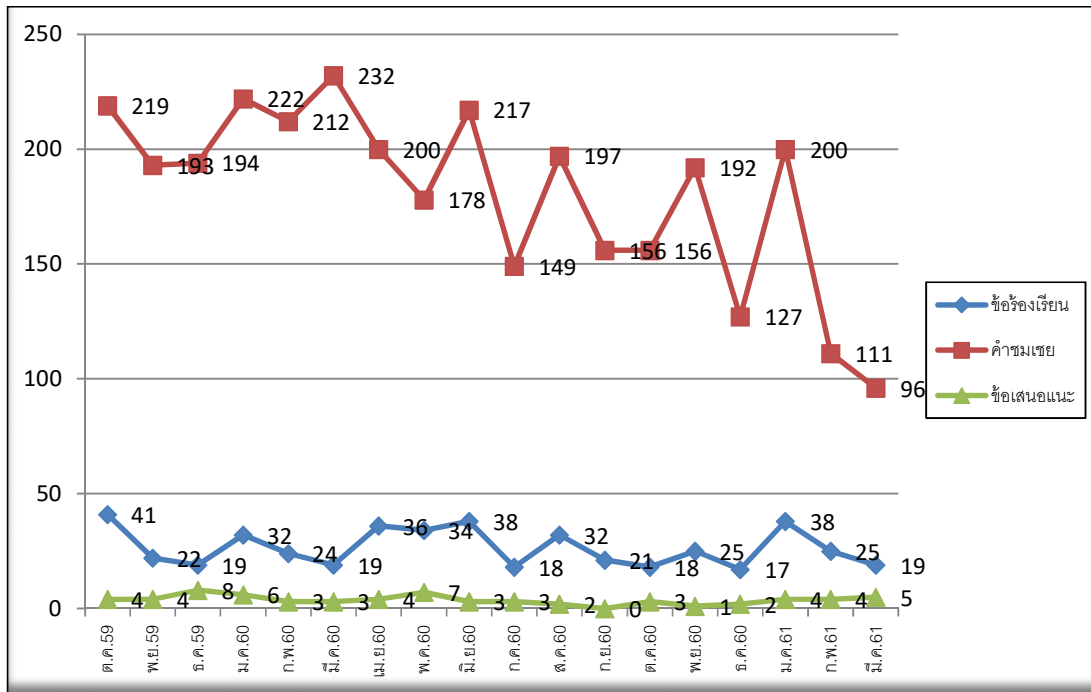
จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด	120	ฉบับ
1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน	19	ฉบับ
2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย	96	ฉบับ
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ	5	ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 19 ฉบับ

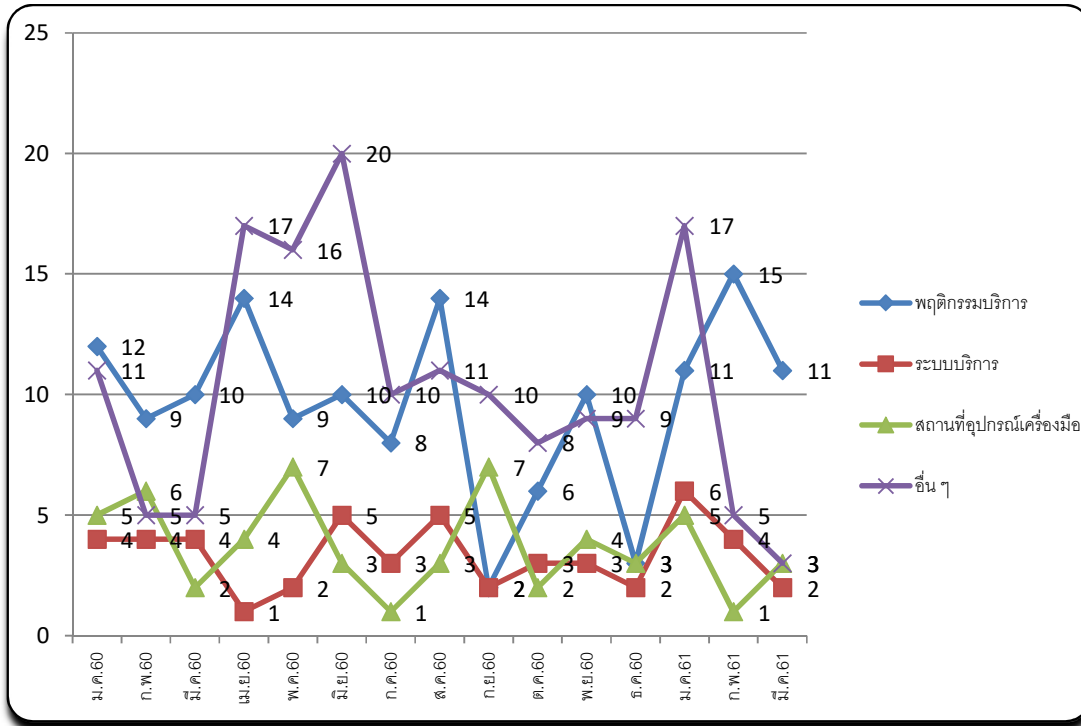
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	11	11	57.89
2	ระบบบริการ	2	2	10.53
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	3	3	15.79
4	อื่นๆ	3	3	15.79
	<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูดกริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	10	10
		ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	0	0
		ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	1	1
	<b>รวม</b>		<b>11</b>	<b>11</b>
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	2	2
		การดูแลรักษาล่าช้า	0	0
	<b>รวม</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
3	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	1	1
		ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	1	1
		สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	1	1
	<b>รวม</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
4	อื่นๆ	อื่นๆ	3	3
		การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	0	0
		จริยธรรม/จรรยาบรรณ	0	0
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	0	0
	<b>รวม</b>		<b>3</b>	<b>3</b>

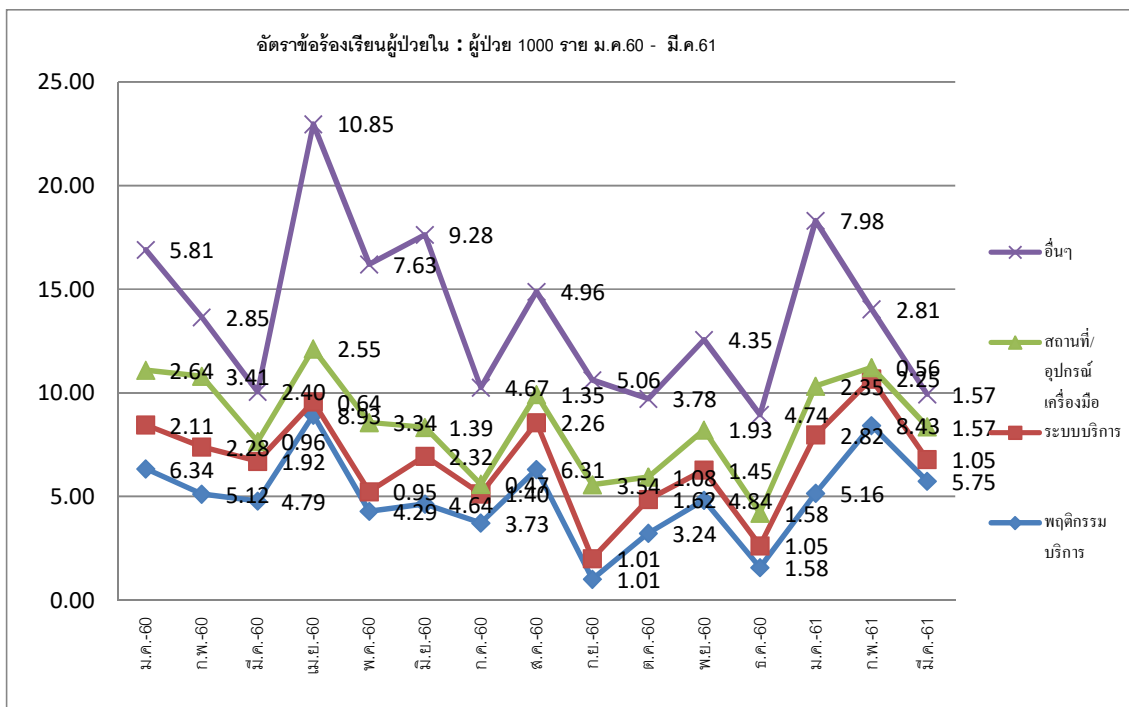
กราฟแสดงจำนวนผลรวมข้อร้องเรียน เดือน ต.ค. 59 – มี.ค. 61



แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือน มกราคม 60 – มีนาคม 61

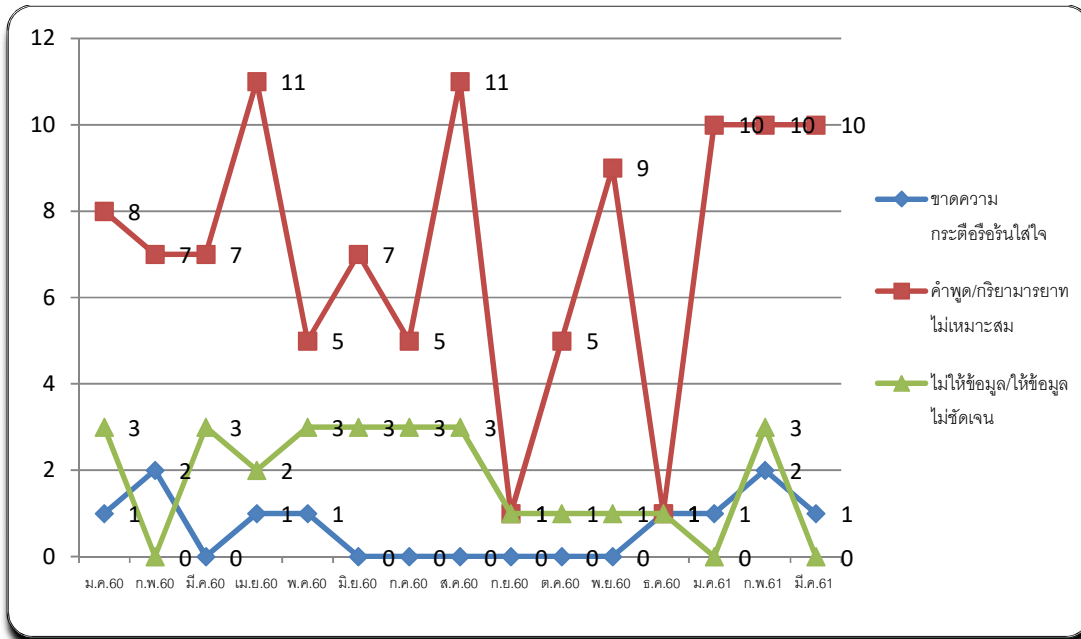


อัตราข้อร้องเรียนผู้ป่วยใน : ผู้ป่วย 1000 ราย ม.ค.60 - มี.ค.61

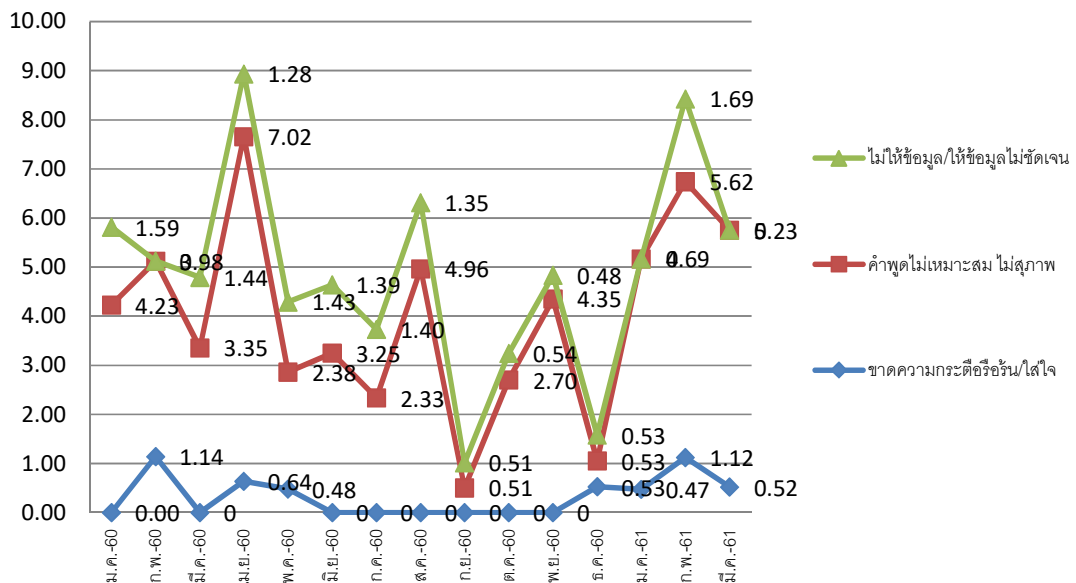


1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด 11 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือน มกราคม 60 – มีนาคม 61

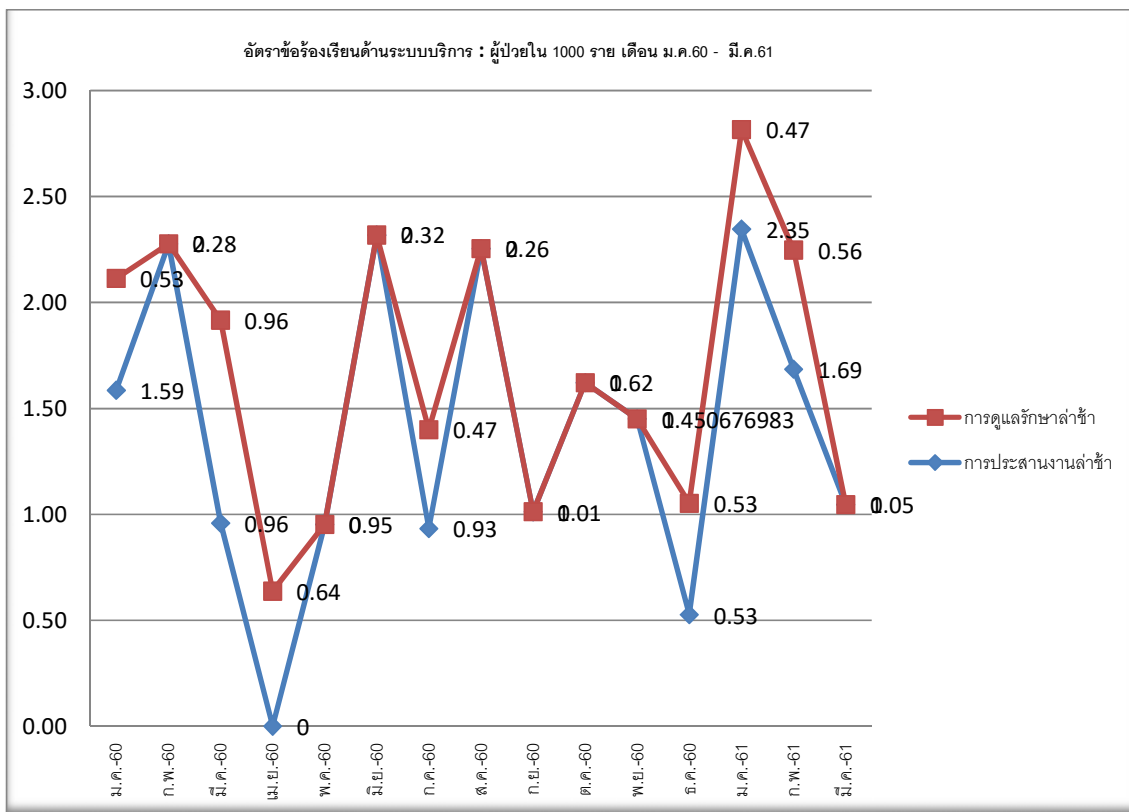
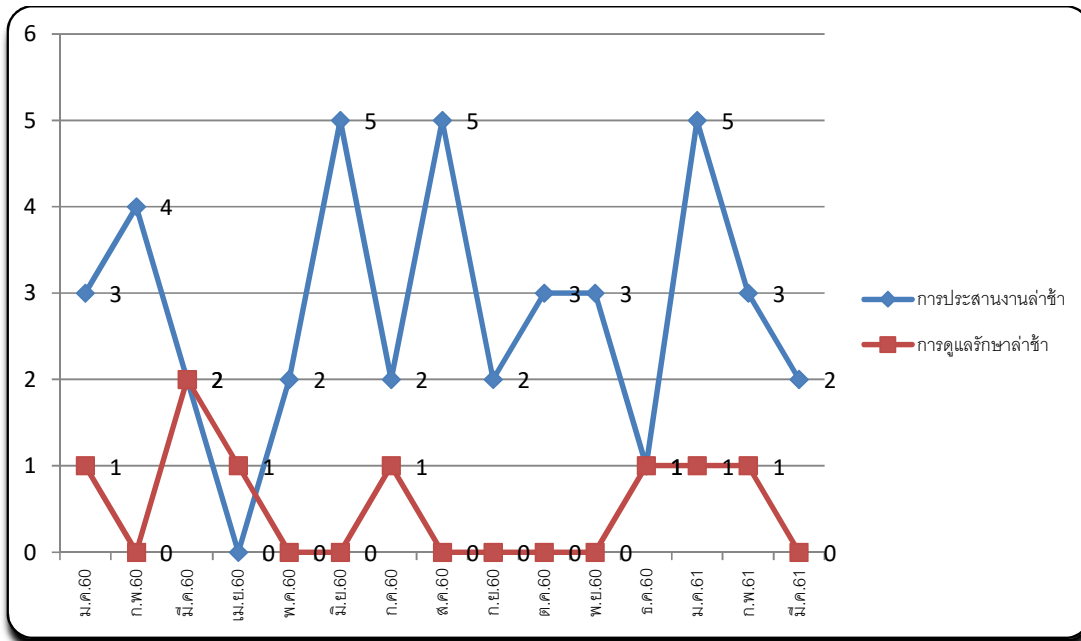


กราฟอัตราข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ม.ค.60 - มี.ค.61



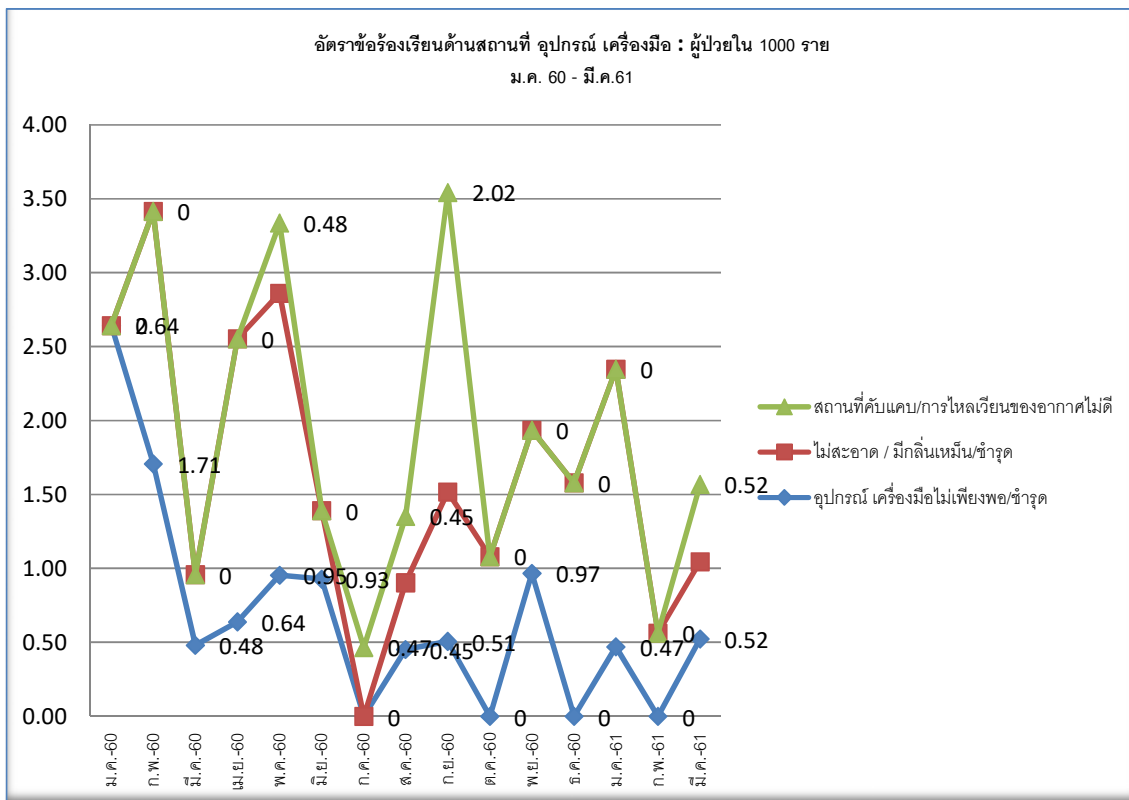
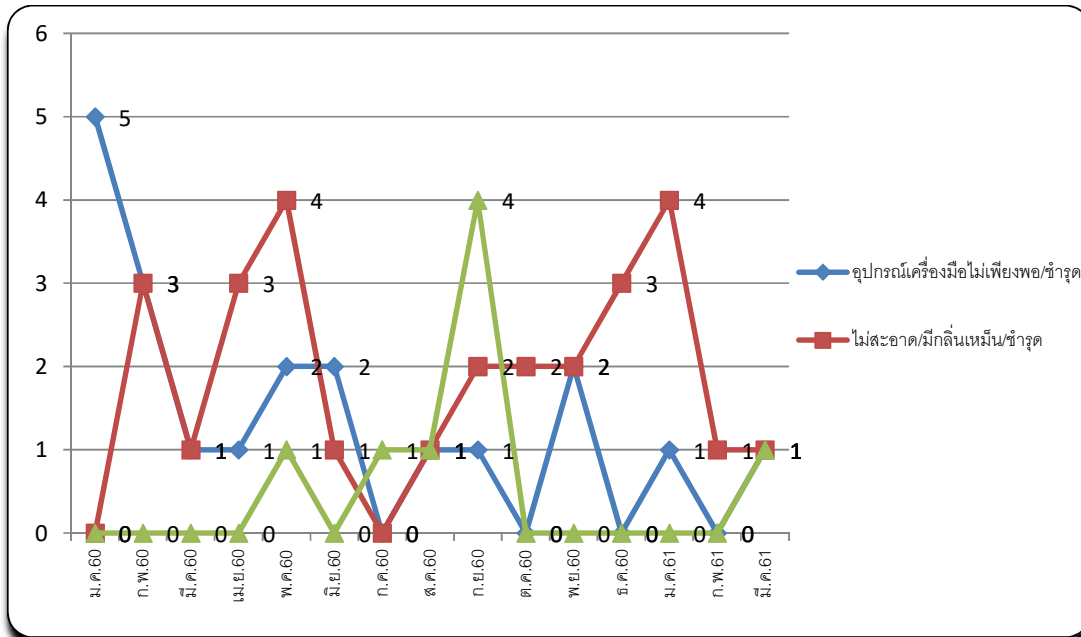
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด 2 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน มกราคม 60 – มีนาคม 61



3.ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ 3 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน ตุลาคม 59 – มีนาคม 61



## 2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 96 ฉบับ

- 2.1 ทุกคนบริการดีมาก พุดไพเราะ ดูแลคอยสอบถามอาการ ติดตามอาการตลอดมีความเอาใจใส่(1/3/61)
- 2.2 แพทย์ พยาบาล เอาใจใส่ และความรวดเร็ว ( 2/3/61 )
- 2.3 แผนกฉุกเฉิน w.9/1 ( ห้องพิเศษ ) เอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก กริยามารยาดี อธิบายชัด ( 3/3/61 )
- 2.4 แผนกฉุกเฉินให้ความพร้อมและดูแลคนไข้ได้ประทับใจ ( 4/3/61 )
- 2.5 แพทย์ พยาบาล ศูนย์การแพทย์แผนกนิเวศ และอายุรกรรม รวมทั้งศัลยกรรม ( 5/3/61 )
- 2.6 คลินิกนมแม่ 2 เจ้าหน้าที่ NICU ให้คำแนะนำและบริการดี เข้าใจง่าย ( 6/3/61 )
- 2.7 ห้องคลอด ให้บริการดี มีการให้ความรู้ในการปฏิบัติ ขณะที่ใช้บริการมีการถามไถ่สุขภาพขณะเจ็บคลอด และรอคลอด ( 7/3/61 )
- 2.8 เจ้าหน้าที่คลินิกนมแม่คอยโทรสอบถามตั้งแต่กลับบ้าน จนถึงมาตรวจที่รพ.สอนการให้นมดีมาก ให้คำแนะนำดีมาก ( 8/3/61 )
- 2.9 คลินิกนมแม่ แพทย์ พยาบาล สอนการให้นมลูกได้ถูกวิธี และ บอกประโยชน์ของการให้นมแม่ได้ครบถ้วนและมีความเป็นกันเอง ( 9/3/61 )
- 2.10 แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ w.9/1 ดูแลดีมาก ( 10/3/61 )
- 2.11 แพทย์ พยาบาล พุดไพเราะ น่ารัก ( 11/3/61 )
- 2.12 ward. 9/1 พยาบาลดูแลดี ( 12/3/61 )
- 2.13 พยาบาล และ ผู้ช่วยพยาบาล ให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ( 13/3/61 )
- 2.14 แพทย์ให้การตรวจรักษาให้คำปรึกษาแนะนำ พุดจาดีสุภาพเรียบร้อย ( 14/3/61 )
- 2.15 แผนกดูแลผู้ป่วยบริการ ให้คำปรึกษาดี ( 15/3/61 )
- 2.16 ประทับใจทุกหน่วยงาน ทัศนียภาพให้บริการได้รวดเร็วดี ( 16/3/61 )
- 2.17 ประทับใจคนเสิร์ฟอาหาร ให้การช่วยเหลือดูแลคนไข้ดี ( 17/3/61 )
- 2.18 แพทย์ พยาบาล ดูแลดีทุกอย่าง ( 18/3/61 )
- 2.19 แพทย์ พยาบาล ดูแลผู้ป่วย เอาใจใส่ในเรื่องการบริการต่าง ๆ ( 19/3/61 )
- 2.20 พยาบาลทุกท่านสอนการให้นมบุตร ( 20/3/61 )
- 2.21 เจ้าหน้าที่ w.8/2 ให้บริการดี แนะนำดีมาก ( 21/3/61 )
- 2.22 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดี ( 22/3/61 )
- 2.23 แพทย์ใส่ใจคนไข้ดี ( 23/3/61 )
- 2.24 เจ้าหน้าที่สมบุรณ์แบบดีมาก พุดไพเราะ ใจดี พุดจาดี ( 24/3/61 )
- 2.25 เจ้าหน้าที่บริการดีทุกอย่าง ( 25/3/61 )
- 2.26 แพทย์ทุกคนพุดดี ( 26/3/61 )
- 2.27 แพทย์ พยาบาล ดูแลรักษาดี ( 27/3/61 )
- 2.28 แพทย์ พยาบาล ให้บริการด้วยรอยยิ้มน่ารัก ( 28/3/61 )

- 2.29 พยาบาลชั้น 8 ให้บริการดี ( 29/3/61 )
- 2.30 แพทย์ พยาบาล ตรวจรักษาใส่ใจสอบถามได้ละเอียด ( 31/3/61 )
- 2.31 ประทับใจทุกหน่วยงานดีทุกอย่าง ( 32/3/61 )
- 2.32 แพทย์ พยาบาล ให้คำแนะนำดีมาก ( 33/3/61 )
- 2.33 คลินิกนมแม่ พยาบาลสอนเข้าใจง่าย พุดไฟเพราะเป็นกันเอง ( 34/3/61 )
- 2.34 พยาบาล w.9/1 ให้ความสนใจและบริการของแพทย์ พยาบาล ( 35/3/61 )
- 2.35 แพทย์ พยาบาล ทุกท่านให้บริการเป็นอย่างดี ( 36/3/61 )
- 2.36 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการดี ( 37/3/61 )
- 2.37 แพทย์ พยาบาล อาหารของคนป่วย พนักงานทำความสะอาด ให้บริการได้ประทับใจ ( 38/3/61 )
- 2.38 เจ้าหน้าที่ NICU บริการให้คำแนะนำเข้าใจง่าย แพทย์ พยาบาลน่ารัก ( 39/3/61 )
- 2.39 เจ้าหน้าที่ทุกคน แพทย์ พยาบาล ใส่ใจดีมาก ( 40/3/61 )
- 2.40 แพทย์ พยาบาล ไอชียูทารกแรกเกิด ดูแลรักษาเอาใจใส่เหมือนบิดา – มารดา ( 41/3/61 )
- 2.41 ทีมแพทย์ผ่าตัด พยาบาล ดูแลให้คำแนะนำในการผ่าตัด ( 43/3/61 )
- 2.42 แพทย์ พยาบาล มีกิริยามารยาทสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือ ( 44/3/61 )
- 2.43 แพทย์ พยาบาล ตรวจรักษาได้รวดเร็วให้คำปรึกษาผู้ป่วยได้ดี ( 45/3/61 )
- 2.44 แพทย์ พยาบาล ให้บริการดูแลผู้ป่วยดี ( 46/3/61 )
- 2.45 แพทย์ พยาบาล บริการดีให้ความเข้าใจ เอาใจใส่ผู้ป่วย ( 47/3/61 )
- 2.46 แพทย์ กุศล และพยาบาล ดูแลเอาใจใส่ในช่วงที่น้ำนมยังไม่ไหล ช่วยแนะนำขั้นตอนการดูแลลูกน้อย ( 48/3/61 )
- 2.47 แพทย์ พยาบาล พุดจาดี บริการ เอาใจใส่ดี ( 49/3/61 )
- 2.48 แพทย์ พยาบาล ช่วยเหลือคนป่วยแบบไม่ได้รังเกียจ ( 50/3/61 )
- 2.49 แพทย์ พยาบาล บริการดี นำประทับใจทุกท่าน ( 51/3/61 )
- 2.50 พยาบาลทุกคนให้บริการได้ประทับใจ ( 52/3/61 )
- 2.51 พยาบาล นักศึกษา ดูแลเอาใจใส่ดี แนะนำสิ่งใหม่ ๆ ตลอด ( 53/3/61 )
- 2.52 ผู้ป่วยบริการดี พุดจาไพเราะ ( 54/3/61 )
- 2.53 แพทย์ พยาบาล ประทับใจทุกวัน ( 55/3/61 )
- 2.54 ห้องคลอด ดูแล ให้การช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกได้ดี และสามารถตอบข้อซักถามได้ ( 56/3/61 )
- 2.55 ทุกหน่วยงานที่เข้ามาดูแลและสอบถามอาการได้ดี ( 57/3/61 )
- 2.56 แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล บริการได้ประทับใจ ( 58/3/61 )
- 2.57 ทุกหน่วยงาน บริการดี สุภาพ ( 59/3/61 )
- 2.58 พยาบาลห้องพัก w.8/2 ดูแลคนไข้ด้วยความยิ้มแย้ม และทั่วถึง ( 60/3/61 )
- 2.59 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่คนไข้เป็นอย่างดี ( 61/3/61 )



- 2.60 แพทย์ พยาบาล บริการรวดเร็วทันใจ ( 62/3/61 )
- 2.61 พยาบาล เอาใจใส่ รู้จักซักถามผู้ป่วยดี ( 63/3/61 )
- 2.62 แพทย์ พยาบาล ดูแลดี พยาบาลสนใจในตัวผู้ป่วย และเด็กดี ( 64/3/61 )
- 2.63 แพทย์ พยาบาล บริการได้ประทับใจ ( 65/3/61 )
- 2.64 ทุกคน พยาบาลให้บริการดี ( 66/3/61 )
- 2.65 แพทย์ พยาบาล แม่บ้าน เอาใจใส่คนไข้ดี ดูแลรักษาความสะอาดดี ( 67/3/61 )
- 2.66 แพทย์ พยาบาล ให้การบริการดี เป็นกันเอง ( 68/3/61 )
- 2.67 ทุกหน่วยงาน พยาบาลดูแลในห้องคลอดใส่ใจดูแลตลอด ( 69/3/61 )
- 2.68 ห้อง ICU ชั้น 4 เอาใจใส่ผู้ป่วย เปลี่ยนแอมพิสิส ( 70/3/61 )
- 2.69 ประทับใจนักศึกษาฝึกหัดสนใจเอาใจใส่ ช่วยเหลือ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ ( 71/3/61 )
- 2.70 แพทย์ พยาบาล ดูแลพักฟื้นได้ประทับใจ ( 72/3/61 )
- 2.71 แพทย์ พยาบาล ทุกคนให้บริการดี ( 73/3/61 )
- 2.72 ประทับใจทุกบริการทางการแพทย์ พยาบาล ( 74/3/61 )
- 2.73 แพทย์ พยาบาล เข้ามาดูแลก่อนและหลังคลอด ( 75/3/61 )
- 2.74 แพทย์ พยาบาล ชั้น 14 ดูแลคนไข้ดีมาก พุดจาไพเราะ ( 76/3/61 )
- 2.75 แพทย์ พยาบาล เอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ ( 77/3/61 )
- 2.76 นิสิตแพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ที่ดี ( 78/3/61 )
- 2.77 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ตลอด ( 79/3/61 )
- 2.78 ทุกหน่วยงานบริการได้ประทับใจ ( 80/3/61 )
- 2.79 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดี บริการดี ( 81/3/61 )
- 2.80 เจ้าหน้าที่บริการดีทุกท่าน ( 82/3/61 )
- 2.81 ทุกหน่วยงานบริการดี ( 83/3/61 )
- 2.82 ทุกหน่วยงาน ประทับใจทุกอย่าง ทั้งพูด กริยามารยาทในการบริการ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ ( 84/3/61 )
- 2.83 พยาบาลเอาใจใส่ พุดจาสุภาพ ( 85/3/61 )
- 2.84 แพทย์ พยาบาล ประทับใจทุกอย่าง ( 86/3/61 )
- 2.85 แพทย์ พยาบาล บริการได้ประทับใจ ( 87/3/61 )
- 2.86 แพทย์ พยาบาล เอาใจใส่ ดูแลอย่างดี ( 88/3/61 )
- 2.87 แพทย์ พยาบาล ประทับใจทุกอย่าง ( 89/3/61 )
- 2.88 เจ้าหน้าที่บริการดีทุกคน ( 90/3/61 )
- 2.89 พยาบาลให้บริการเช็ดเลือด ( 91/3/61 )
- 2.91 ประทับแผนกนรีเวช ( 92/3/61 )

- 2.92 บุคลากรทุกคนพูดจาดี เป็นมิตร ช่วยเหลือคนไข้ดีมาก ( 93/3/61 )
- 2.92 แพทย์ พยาบาล บริการใส่ใจดูแลดี ( 94/3/61 )
- 2.93 หอผู้ป่วยในชั้น 8 ช่วยเหลือดูแลเด็กอ่อน ( 95/3/61 )
- 2.94 แพทย์ พยาบาล ให้การเอาใจใส่ดี ( 96/3/61 )
- 2.95 แพทย์ พยาบาล ให้คำแนะนำดี ( 97/3/61 )
- 2.96 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยและให้คำตอบตามที่ต้องการ ได้อย่างชัดเจน ( 98/3/61 )

### 3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 5 ฉบับ

- 3.1 ไม่มีรวิวาดกฝ้เวลาญาติคนไข้อยากซักฝ้ขึ้นมาแล้วไม่มีที่จะตาก ( 11/3/61 )
- 3.2 อยากให้ปรับปรุงที่นอนและหมอน เนื่องจากนอนและปวดคอ ( 13/3/61 )
- 3.3 ควรให้แพทย์อธิบายถึงโรคที่เป็นและแผนการรักษาของแพทย์ให้ญาติได้รับทราบ ( 35/3/61 )
- 3.4 ห้องพิเศษน่าจะมี wifi ให้ใช้ ( 67/3/61 )
- 3.5 อยากให้เพิ่มรายละเอียดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยและแนะนำผู้ป่วยก่อนและเข้ารับรักษา ( 74/3/61 )

### 4. อื่น ๆ 3 ฉบับ

- 4.1 ควรปรับเปลี่ยนเครื่องนอนทุกวัน กระจกมีคราบสกปรก และเครื่องทำน้ำอุ่น ไม่อุ่นเลย ( 10/3/61 )
- 4.2 นักศึกษาเข้ามาถามอาการบ่อยเกินไป ( 27/3/61 )
- 4.3 อาหารไม่เหมาะกับเด็ก ( 10/3/61 )

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน มีนาคม 2561

หน่วยงานด้านกายภาพ

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานการพยาบาลพิเศษ (8/1)	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	ห้องพักก่อนข้างเก้าอี้ไม่สะอาด ( 96/3/61 )	1
		Total		1
งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก (NICU)	สถานที่ / อุปกรณ์ เครื่องมือ	สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	ห้องผู้ป่วย NICU เด็ก ชั้น 9 ห้องแคบมาก ( 68/3/61 )	1
		Total		1

หน่วยงานด้านคลินิก

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานการพยาบาลจักษุ โสต ศอ นาสิก (13/2)	พฤติกรรมบริการ	ขาดความกระตือรือร้น / ใส่ใจ	การเปลี่ยนแพมเพิสอยากให้อุ่นกว่านี้ ( 70/3/61 )	1
		Total		1
งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ควรปรับเปลี่ยนเครื่องนอนทุกวัน กระจกมีคราบสกปรก และเครื่องทำน้ำอุ่นไม่อุ่นเลย ( 10/3/61 )	1
		Total		1
งานการพยาบาลหลังคลอด ( WARD8/2)	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ( 42/3/61 )	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดีกับคนไข้ ( 6/3/61 )	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	นักศึกษาเข้ามาถามอาการบ่อยเกินไป ( 27/3/61 )	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลขึ้นเตียงใส่คนไข้ พูดไม่สุภาพ ( 71/3/61 )	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลบางท่านพูดไม่ประทับใจ ( 26/3/61 )	1
		Total		5
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยคลอด (LR)	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลห้องคลอดพูดไม่ดี ( 72/3/61 )	1
		Total		1
งานการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ( ER )	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินพูดกับผู้ป่วยไม่ดี ( 29/3/61 )	1
		Total		1
ภาคอายุรศาสตร์	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	รอเคลียร์ค่าใช้จ่ายใช้เวลานานเกินไป ( 43/3/61 )	1
		Total		1

### หน่วยงานด้านสำนักงาน

#### 1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานจัดเก็บรายได้	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	การเงินควรรับบัตรเครดิต ใบหน้าไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ( 77/3/61 )	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	การเงินพูดไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ( 5/3/61 )	1
		Total		2
งานเวชสถิติและเวชระเบียน	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	เวชระเบียนค่อนข้างช้า ( 4/3/61 )	1
		Total		1
งานการพยาบาลผู้ป่วยคลอด ( LR )	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	คนไข้คลอดก่อนกำหนดมารดาเริ่มมีลมเบ่งแจ้งพยาบาลว่าไม่ต้องไว้วางใจเป็นแบบนี้ทุกคน ( 69/3/61 )	1
		Total		1
งานซ่อมบำรุง	สถานที่ / อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ / ชำรุด	ควรปรับปรุงประตูระเบียงห้องพักผู้ป่วย ( 73/3/61 )	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
		Total		1
งานจัดเก็บรายได้	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กิริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดไม่มีมารยาท ( 30/3/61 )	1
		Total		1
งานโภชนาการ	อื่น ๆ	อื่น ๆ	อาหารไม่เหมาะกับเด็ก ( 10/3/61 )	1
		Total		1

**สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน มีนาคม 2561**

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = 2 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	1
2.	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	1
<b>รวม</b>		<b>2</b>

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = 3 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	งานซ่อมบำรุง	1
2.	งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	1
3.	งานการพยาบาลพิเศษ (8/1)	1
<b>รวม</b>		<b>3</b>

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่น ๆ ทั้งหมด = 3 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	งานการพยาบาลพิเศษ (9/1)	1
2.	งานการพยาบาลหลังคลอด ( 8/2 )	1
3.	งาน โฆษณาการ	1
<b>รวม</b>		<b>3</b>

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มี

ทั้งหมด = 11 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานทางการพยาบาลแยกเป็น = 8 ครั้ง	8
	- ( W.13/2 ) = 1 ครั้ง	
	- LR = 2 ครั้ง	
	- ( W.8/2 ) = 4 ครั้ง	
	- ER = 1 ครั้ง	
2.	งานจัดเก็บรายได้	3
<b>รวม</b>		<b>11</b>

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน มีนาคม 2561

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	งานจัดเก็บรายได้	การเงินควรรับบัตรเครดิต ใบหน้าไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส (77/3/61)	1
	งานจัดเก็บรายได้	การเงินพูดไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ( 5/3/61 )	1
	งานการพยาบาลจักษุ โสต ศอ นาสิก ( 13/2 )	การเปลี่ยนแพมเพิสอยากใหใ้ใส่ใจมากกว่านี้ ( 70/3/61 )	1
	งานการพยาบาลผู้ป่วยคลอด(LR)	คนไข้คลอดก่อนกำหนดมารดาเริ่มมีลมเบ่นแข็งพยาบาลว่าไม่ต้องไววายเป็นแบบนี้ทุกคน ( 69/3/61 )	1
	งานการพยาบาลหลังคลอด ( 8/2 )	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ( 42/3/61 )	1
	งานการพยาบาลหลังคลอด ( 8/2 )	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดีกับคนไข้ ( 6/3/61 )	1
	งานจัดเก็บรายได้	เจ้าหน้าที่พูดไม่มีมารยาท ( 30/3/61 )	1
	งานการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ( ER )	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินพูดกับผู้ป่วยไม่ดี ( 29/3/61 )	1
	งานการพยาบาลหลังคลอด ( 8/2 )	พยาบาลขึ้นเสียงใส่คนไข้ พูดไม่สุภาพ ( 71/3/61 )	1
	งานการพยาบาลหลังคลอด ( 8/2 )	พยาบาลบางท่านพูดไม่ประทับใจ ( 26/3/61 )	1
	งานการพยาบาลผู้ป่วยคลอด(LR)	พยาบาลห้องคลอดพูดไม่ดี ( 72/3/61 )	1
	Total		11
ระบบบริการ	ภาควิชาอายุรศาสตร์	รอเคลียร์ค่าใช้จ่ายใช้เวลานานเกินไป ( 43/3/61 )	1
	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	เวชระเบียนค่อนข้างช้า ( 4/3/61 )	1
	Total		2
สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	งานซ่อมบำรุง	ควรปรับปรุงประตูระเบียบงห้องพักผู้ป่วย ( 73/3/61 )	1
	งานการพยาบาลวิกฤติเด็กเล็ก ( NICU )	ห้องผู้ป่วย NICU เด็ก ชั้น 9 ห้องแคบมาก ( 68/3/61 )	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (8/1)	ห้องพักร่อนข้างเก้าอี้ไม่สะอาด ( 96/3/61 )	1
	Total		3
อื่น ๆ	งานการพยาบาลพิเศษ (9/1)	ควรปรับเปลี่ยนเครื่องนอนทุกวัน กระจกมีคราบสกปรก และเครื่องทำน้ำอุ่นไม่อุ่นเลย ( 10/3/61 )	1
	งานการพยาบาลหลังคลอด ( 8/2 )	นักศึกษาเข้ามาถามอาการบ่อยเกินไป ( 27/3/61 )	1
	งานโภชนาการ	อาหารไม่เหมาะกับเด็ก ( 10/3/61 )	1
	Total		3