

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน พฤษภาคม 2561 (ผู้ป่วยใน)

จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด 110 ฉบับ

1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 22 ฉบับ

2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 83 ฉบับ

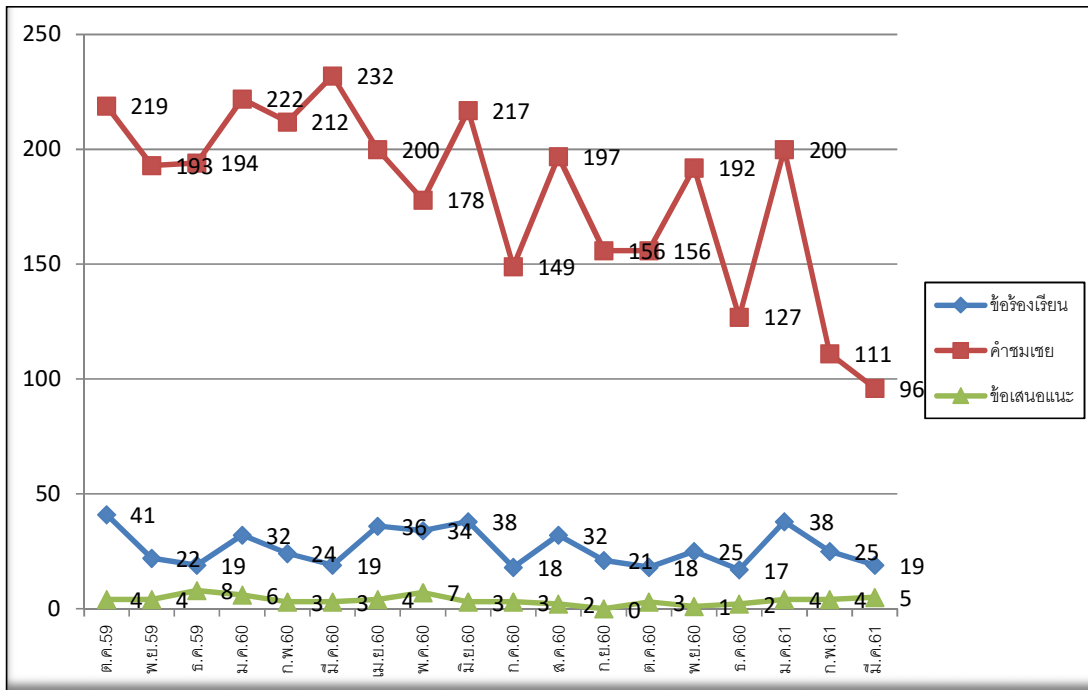
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ 5 ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน ฉบับ

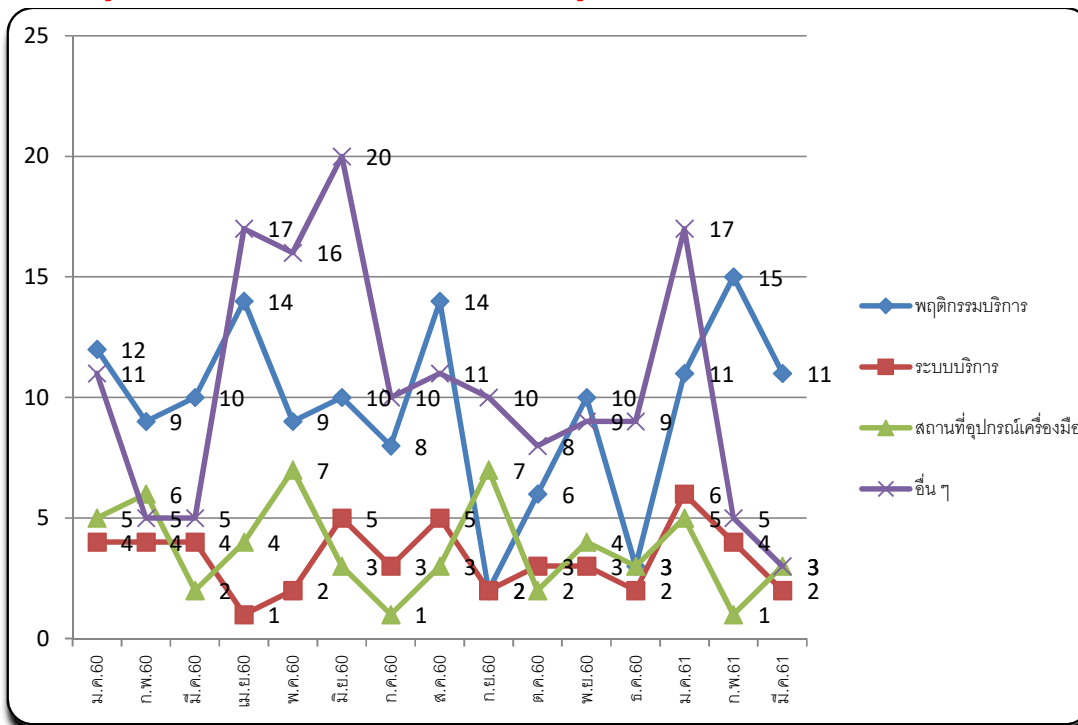
| ลำดับที่ | ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน   | จำนวน (ฉบับ) | จำนวน (ครั้ง) | ร้อยละ (%) |
|----------|----------------------------|--------------|---------------|------------|
| 1        | พฤติกรรมบริการ             | 9            | 9             | 40.91      |
| 2        | ระบบบริการ                 | 6            | 6             | 27.27      |
| 3        | สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ | 6            | 6             | 27.27      |
| 4        | อื่นๆ                      | 1            | 1             | 4.55       |
|          | <b>รวม</b>                 | <b>22</b>    | <b>22</b>     | <b>100</b> |

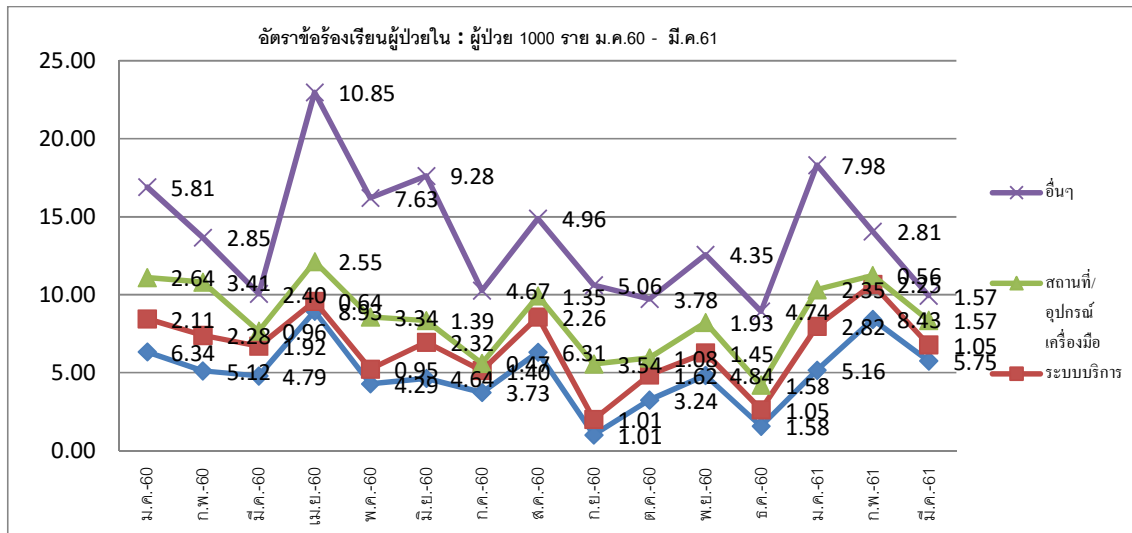
| ลำดับ | ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน  | รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน     | จำนวน (ครั้ง) | รวม      |
|-------|---------------------------|--|---------------|----------|
| 1     | พฤติกรรมบริการ            | คำพูดกริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ    | 6             | 6        |
|       |                           | ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน        | 2             | 2        |
|       |                           | ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ              | 1             | 1        |
|       | <b>รวม</b>                |  | <b>9</b>      | <b>9</b> |
| 2     | ระบบบริการ                | การประสานงานล่าช้า                     | 5             | 5        |
|       |                           | การดูแลรักษาล่าช้า                     | 1             | 1        |
|       | <b>รวม</b>                |  | <b>6</b>      | <b>6</b> |
| 3     | สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ | อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด     | 3             | 3        |
|       |                           | ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด          | 3             | 3        |
|       |                           | สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี | 0             | 0        |
|       | <b>รวม</b>                |  | <b>6</b>      | <b>6</b> |
| 4     | อื่นๆ                     | อื่นๆ                                  | 1             | 1        |
|       |                           | การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม           | 0             | 0        |
|       |                           | จริยธรรม/จรรยาบรรณ                     | 0             | 0        |
|       |                           | ไม่เชื่อมั่นการรักษา                   | 0             | 0        |
|       | <b>รวม</b>                |  | <b>1</b>      | <b>1</b> |

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



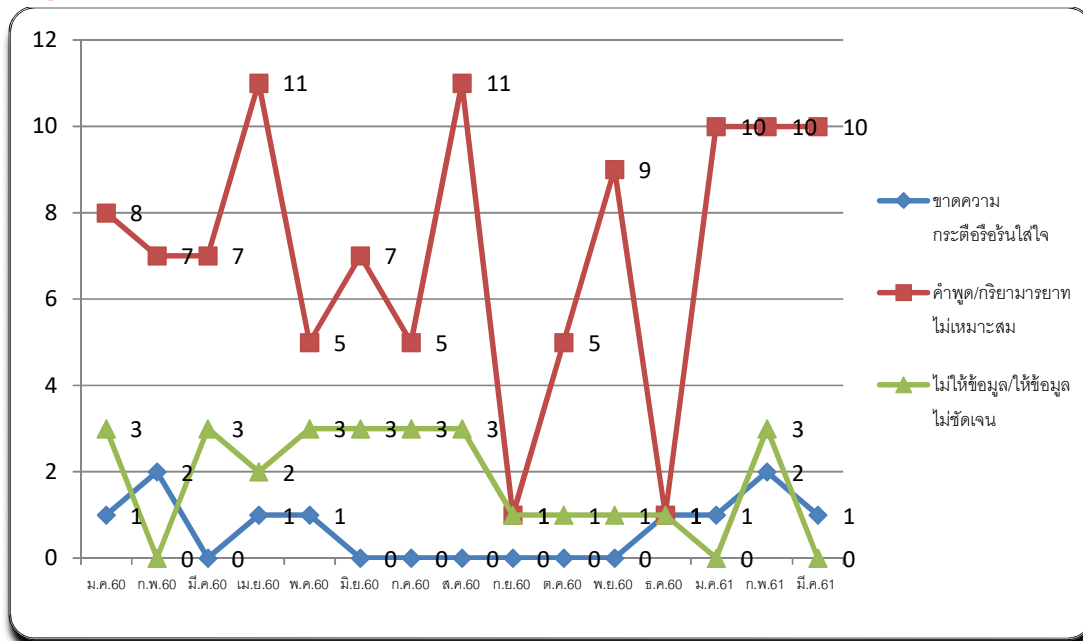
แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 61

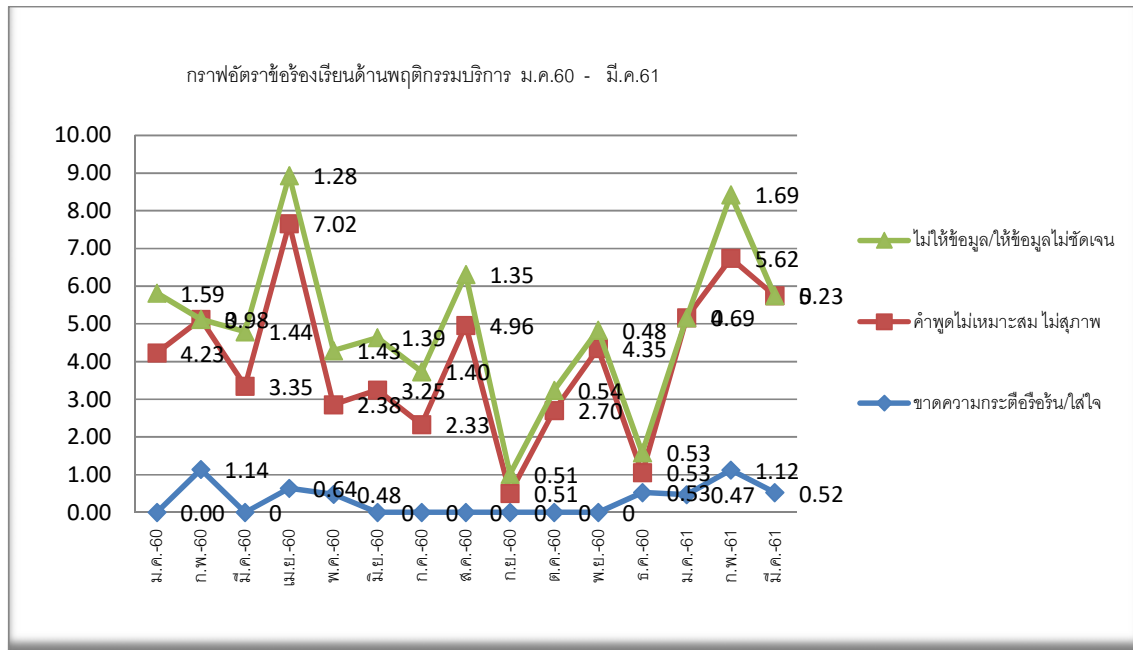




1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด ครั้ง

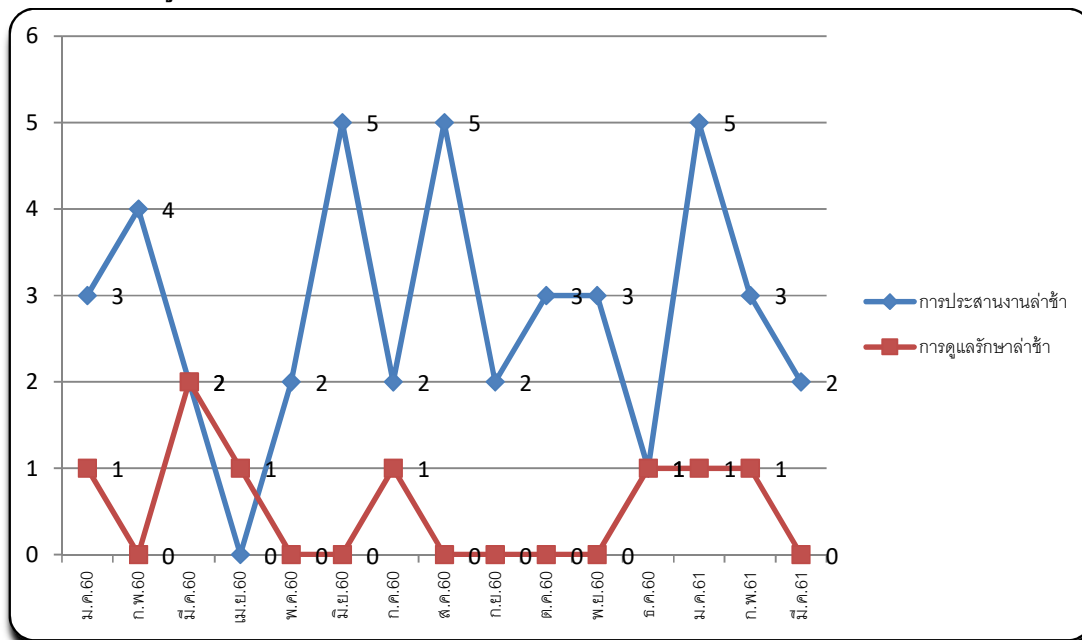
แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 61

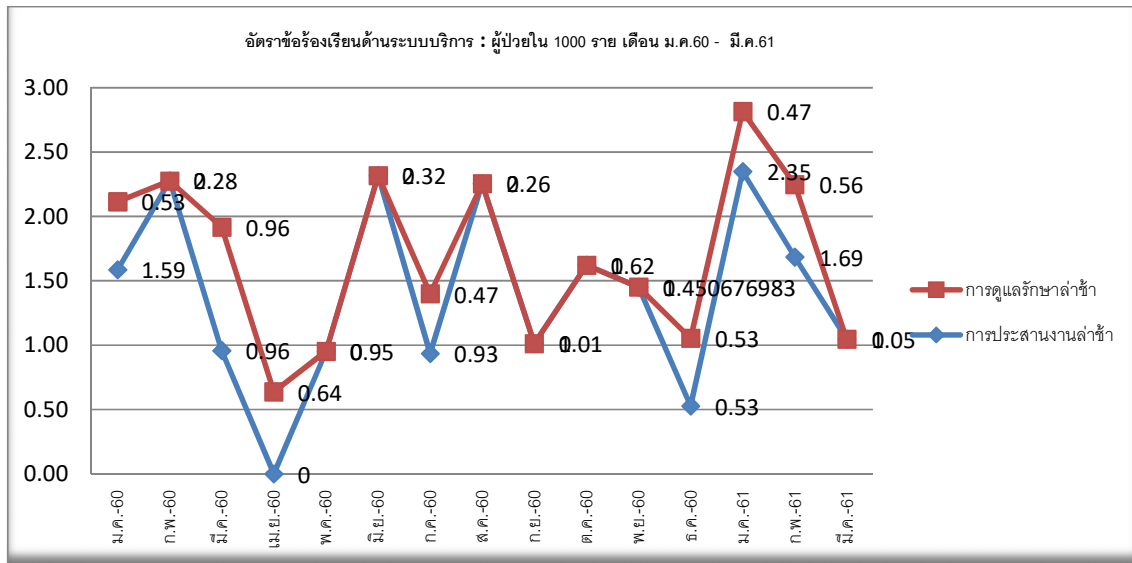




2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด ครั้ง

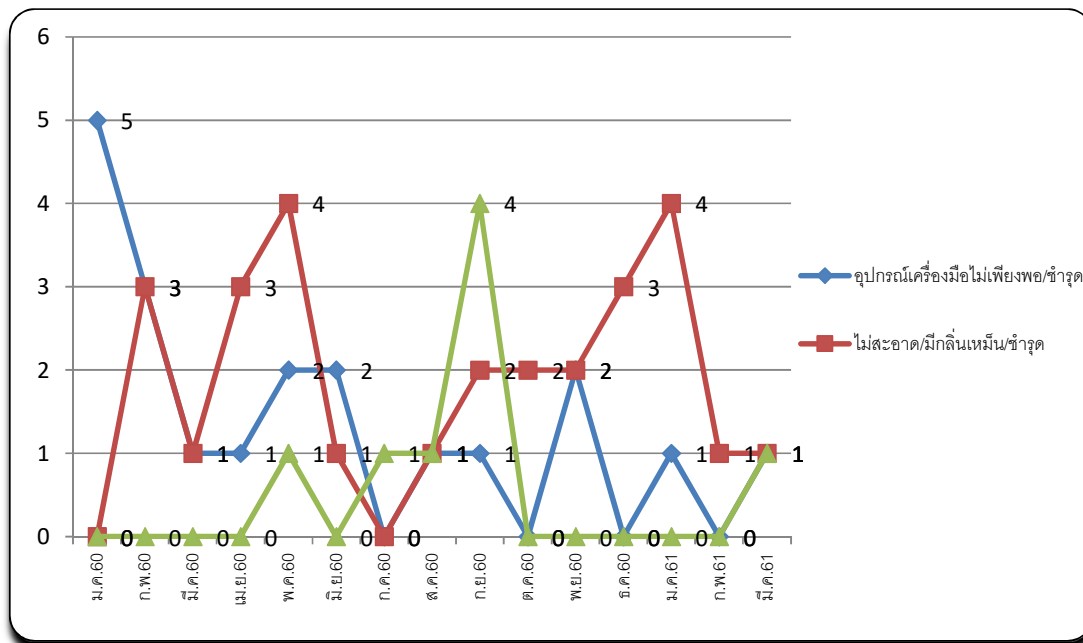
แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน มกราคม 60 - เมษายน 61

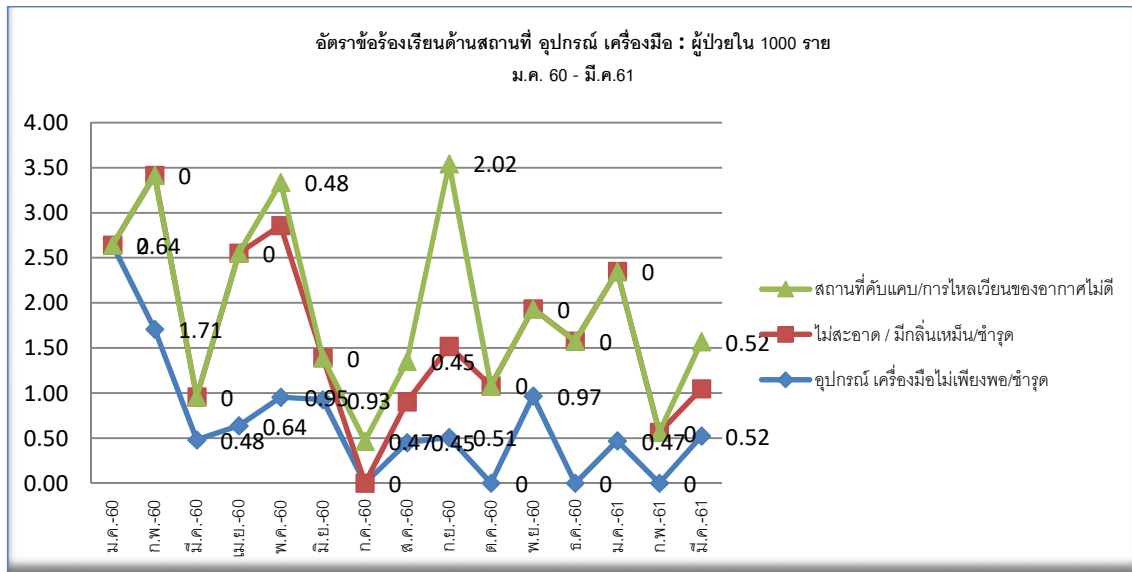




3.ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน ตุลาคม 59 – เมษายน 61





2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย ฉบับ

2.1

3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ ฉบับ

4. อื่น ๆ ฉบับ

4.1 พนักงานทำความสะอาดเก็บอาหารออกจากตู้เย็น โดยไม่แจ้งเจ้าของหรือสอบถามก่อน (37/5/61)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน เมษายน 2561

| หน่วยงาน                        | ประเด็นปัญหา  | รายละเอียดประเด็นปัญหา | รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)  | จำนวน |
|---------------------------------|---|------------------------|---|-------|
| งานซ่อมบำรุง                    | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |                        | อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพิเศษไม่พร้อม<br>ใช้งาน เช่น แอร์เสีย (8/5/61)               | 1     |
|                                 |   | Total                  |   | 1     |
| พนักงานทำความสะอาด              | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |                        | พนักงานทำความสะอาดเก็บอาหารออกจาก<br>ผู้ยื่น โดยไม่แจ้งเจ้าของหรือสอบถามก่อน<br>(37/5/61) | 1     |
|                                 |   | Total                  |   | 1     |
| งานอาคารสถานที่                 | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |                        | ที่จอดรถเต็มไม่มีป้ายเตือนว่าเต็ม (32/5/61)   | 1     |
|                                 |   | Total                  |   | 1     |
| งานเภสัชกรรม                    | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |                        | การจ่ายยาชั้น 1 ใ้เวลานานเกินไปและ<br>ชั้นตอนมาก (56/5/61)                                | 1     |
|                                 |   |                        | ระยะเวลาในการรอนานมาก (16/5/61)   | 1     |
|                                 |   |                        | ห้องจ่ายยา รอนานมาก ช่องบริการมีน้อย<br>(61/5/61)   | 1     |
|                                 |   | Total                  |   | 3     |
| นิติแพทย์                       | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |                        | มารยาทในการให้บริการในการสื่อสาร<br>อัยาศัยและคำพูด ใ้สุภาพ (22/5/61)                     | 1     |
|                                 |   | Total                  |   | 1     |
| ภาควิชาอายุรศาสตร์              | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |                        | ห้องตรวจอายุรกรรมล่าช้า ผู้ป่วยรอนานมาก<br>มา 6 โมงเช้าได้ตรวจ 14.00 น. (61/5/61)         | 1     |
|                                 |   | Total                  |   | 1     |
| งานการพยาบาลผู้ป่วย<br>คลอด(LR) | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |                        | พยาบาลบางท่านในห้องคลอดไม่ไห้กำลังใจ<br>และได้อินนิทาผู้ป่วย (20/5/61)                    | 1     |
|                                 |   |                        | พยาบาลพูดจาไม่ดีกับผู้ป่วย พูดเสียงดัง ปิด<br>ประตูเสียงดัง (58/5/61)                     | 1     |
|                                 |   | Total                  |   | 2     |

|   |   |       |  |   |
|---|---|-------|--|---|
| งานการพยาบาลพิเศษ (WARD8/1)                       | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |       | เครื่องทำน้ำอุ่นในหอผู้ป่วยไม่ทำงาน (59/5/61)  | 1 |
|   |   |       | ไม่มีการให้ข้อมูลผู้ป่วยหลังการผ่าตัดว่า<br>อาหารใดกินได้และกินไม่ได้ (55/5/61)  | 1 |
|   |   |       | อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพิเศษไม่พร้อม<br>ใช้งาน เช่น แอร์เสีย (8/5/61)  | 1 |
|   |   | Total |  | 3 |
| งานการพยาบาลหลัง<br>คลอด(WARD8/2)/เลข<br>CLT สุติ | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |       | คำพูดของพยาบาลที่หอผู้ป่วยต้องพูดจาดีกว่า<br>นี้ (34/5/61)   | 1 |
|   |   |       | ห้องน้ำตรงต่อระบายน้ำในห้องพิเศษมีกลิ่น<br>(86/5/61)   | 1 |
|   |   | Total |  | 2 |
| งานการพยาบาลพิเศษ (WARD9/1)                       |   |       | โซฟาในห้องพิเศษชำรุด (3/5/61)  | 1 |
|   |   | Total |  | 1 |
| OPDอายุรศาสตร์                                    |   |       | ผู้ป่วยนำเครื่องเจาะน้ำตาลมาคืน 2 ครั้ง<br>แล้วแต่ไม่มีใครรับงานแทนไม่สนใจได้แต่<br>บอกให้ผู้ป่วยเอามาคืนในสัปดาห์ถัดไป ทำ<br>ให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง<br>(1/5/61) | 1 |
|   |   | Total |  | 1 |
| ศูนย์รับผู้ป่วยใน                                 | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |       | พยาบาลหน้าตาไม่ยิ้มแย้ม พูดยาไม่สุภาพ<br>น้ำเสียงแข็งกระด้างบริการไม่ดี (21/5/61)  | 1 |
|   |   | Total |  | 1 |
| งานสิทธิประโยชน์และ<br>กองทุนสุขภาพเหมาจ่าย       | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |       | เจ้าหน้าที่ประกันสังคมพูดยาไม่ดี (51/5/61)   | 1 |
|   |   | Total |  | 1 |
| งานจัดเก็บรายได้                                  | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |       | การจ่ายเงินชั้น 1 ใช้เวลานานและขั้นตอน<br>เยอะเกินไป (56/5/61)   | 1 |
|   |   | Total |  | 1 |



|            |   |       |  |   |
|------------|---|-------|--|---|
| OPD นรีเวช | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |       | การให้คำแนะนำผู้ป่วยก่อน admit ควรจะให้<br>ข้อมูลแก่ผู้ป่วยตั้งแต่ที่ OPD เพื่อป้องกัน<br>ความผิดพลาด (52/561) | 1 |
|            |   | Total |  | 1 |
| เวรเปล     | ความคิดเห็น/<br>ข้อเสนอแนะสิ่งที่<br>ต้องการให้ปรับปรุง |       | หน่วยบริการรถเข็น เพลนอน ลำซำ (54/5/61)  | 1 |
|            |   | Total |  | 1 |

**สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน เมษายน**

2561

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ  
มีทั้งหมด = ครั้ง

| ลำดับ | หน่วยงาน   | จำนวน<br>ครั้ง |
|-------|------------|----------------|
| 1.    |            |                |
| 2.    |            |                |
|       |            |                |
|       | <b>รวม</b> |                |

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆทั้งหมด  
= ครั้ง

| ลำดับ | หน่วยงาน   | จำนวน<br>ครั้ง |
|-------|------------|----------------|
| 1.    |            |                |
| 2.    |            |                |
| 3.    |            |                |
|       | <b>รวม</b> |                |

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่  
อุปกรณ์ เครื่องมือ ทั้งหมด = ครั้ง

| ลำดับ | หน่วยงาน   | จำนวน<br>ครั้ง |
|-------|------------|----------------|
| 1.    |            |                |
| 2.    |            |                |
| 3.    |            |                |
|       | <b>รวม</b> |                |

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม  
บริการ มีทั้งหมด = ครั้ง

| ลำดับ | หน่วยงาน                               | จำนวน<br>ครั้ง |
|-------|--|----------------|
| 1.    | หน่วยงานทางการพยาบาลแยกเป็น =<br>ครั้ง |                |
|       |  |                |
|       |  |                |
|       |  |                |
| 2.    |  |                |
|       | <b>รวม</b>                             |                |

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน พฤษภาคม 2561

| ประเด็นปัญหา   | หน่วยงาน          | รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ   | จำนวน (ฉบับ) |
|----------------|-------------------|---|--------------|
| พฤติกรรมบริการ | OPD นรีเวช        | การให้คำแนะนำผู้ป่วยก่อน admit ควรจะให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยตั้งแต่ที่ OPD เพื่อป้องกันความผิดพลาด (52/561)  | 1            |
|                | W8/2              | คำพูดของพยาบาลที่หือผู้ป่วยต้องพูดจาดีกว่านี้ (34/5/61)   | 1            |
|                | สิทธิประโยชน์     | เจ้าหน้าที่ประกันสังคมพูดจาไม่ดี (51/5/61)  | 1            |
|                | OPD อายุรศาสตร์   | ผู้ป่วยนำเครื่องเจาะน้ำตาลมาคืน 2 ครั้งแล้วแต่ไม่มีใครรับงานแทนไม่สนใจได้แต่บอกให้ผู้ป่วยเอามาคืนในสัปดาห์ถัดไป ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (1/5/61) | 1            |
|                | LR                | พยาบาลบางท่านในห้องคลอดไม่ไหวกำลังใจและได้ยัณนินทาผู้ป่วย (20/5/61)   | 1            |
|                | LR                | พยาบาลพูดจาไม่ดีกับผู้ป่วย พูดเสียงดัง ปิดประตูเสียงดัง (58/5/61)   | 1            |
|                | ศูนย์รับผู้ป่วยใน | พยาบาลหน้าตาไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่สุภาพ น้ำเสียงแข็งกระด้างบริการไม่ดี (21/5/61)  | 1            |
|                | นิติแพทย          | มารยาทในการให้บริการในการสื่อสาร อธิบายและคำพูด ให้สุภาพ (22/5/61)  | 1            |
|                | W8/1              | ไม่มีการให้ข้อมูลผู้ป่วยหลังการผ่าตัดว่าอาหารใดกินได้และกินไม่ได้ (55/5/61)   | 1            |

|                               |       |   |   |
|-------------------------------|-------|---|---|
|                               | Total |   | 9 |
| ระบบบริการ                    |       | การจ่ายเงินชั้น 1 ใช้เวลานานและขั้นตอนเยอะเกินไป (56/5/61)                        | 1 |
|                               |       | การจ่ายยาชั้น 1 ใช้เวลานานเกินไปและขั้นตอนมาก (56/5/61)                           | 1 |
|                               |       | ระยะเวลาในการรอนานมาก (16/5/61)   | 1 |
|                               |       | หน่วยบริการรถเข็น เปลนอน ลำช้า (54/5/61)  | 1 |
|                               |       | ห้องจ่ายยา รอนานมาก ช่องบริการมีน้อย (61/5/61)                                    | 1 |
|                               |       | ห้องตรวจอายุรกรรมลำช้า ผู้ป่วยรอนานมาก มา 6 โมงเช้าได้ตรวจ 14.00 น. (61/5/61)     | 1 |
|                               | Total |   | 6 |
| สถานที่/อุปกรณ์<br>เครื่องมือ |       | เครื่องทำน้ำอุ่นในหอผู้ป่วยไม่ทำงาน (59/5/61)                                     | 1 |
|                               |       | โซฟาในห้องพิเศษชำรุด (3/5/61)   | 1 |
|                               |       | ที่จอตลอดเต็มไม่มีป้ายเตือนว่าเต็ม (32/5/61)                                      | 1 |
|                               |       | ห้องน้ำตรงท่อระบายน้ำในห้องพิเศษมีกลิ่น (86/5/61)                                 | 1 |
|                               |       | อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพิเศษไม่พร้อมใช้งาน เช่น แอร์เสีย (8/5/61)           | 2 |
|                               | Total |   | 6 |
| อื่น ๆ                        |       | พนักงานทำความสะอาดเก็บอาหารออกจากตู้เย็นโดยไม่แจ้งเจ้าของหรือสอบถามก่อน (37/5/61) | 1 |
|                               | Total |   | 1 |