

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน พฤษภาคม 61

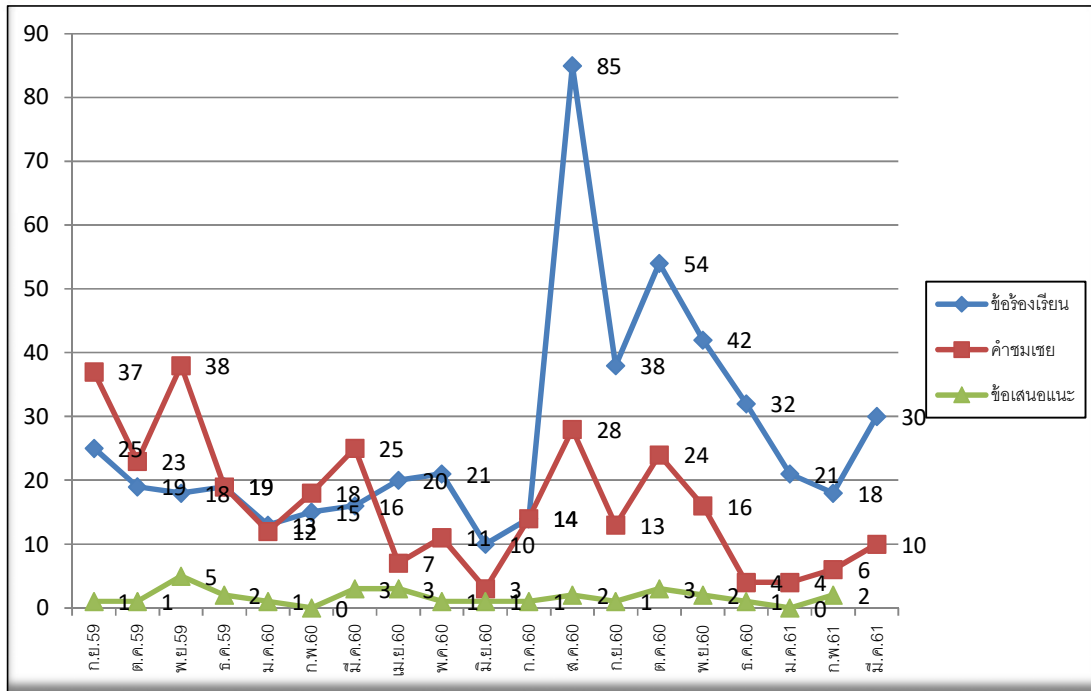
จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด	20	ฉบับ
1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน	14	ฉบับ
2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย	6	ฉบับ
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ	0	ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 14 ฉบับ

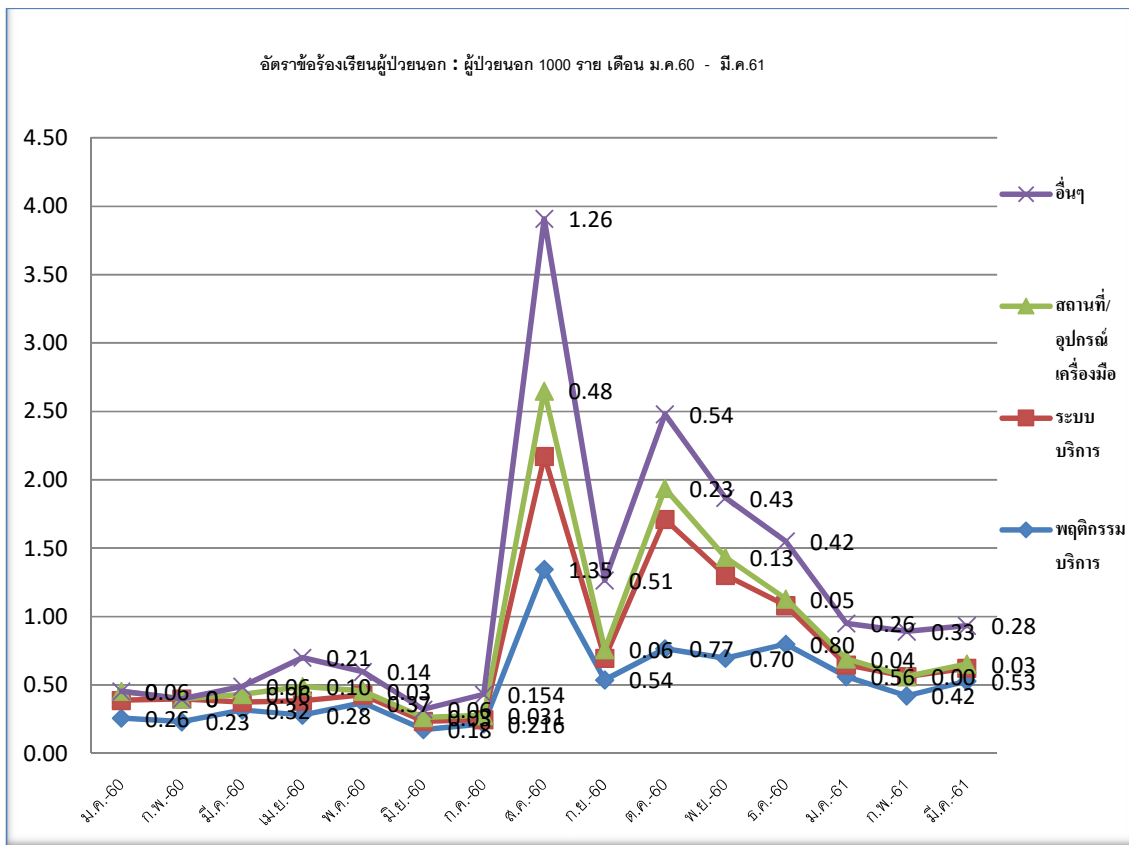
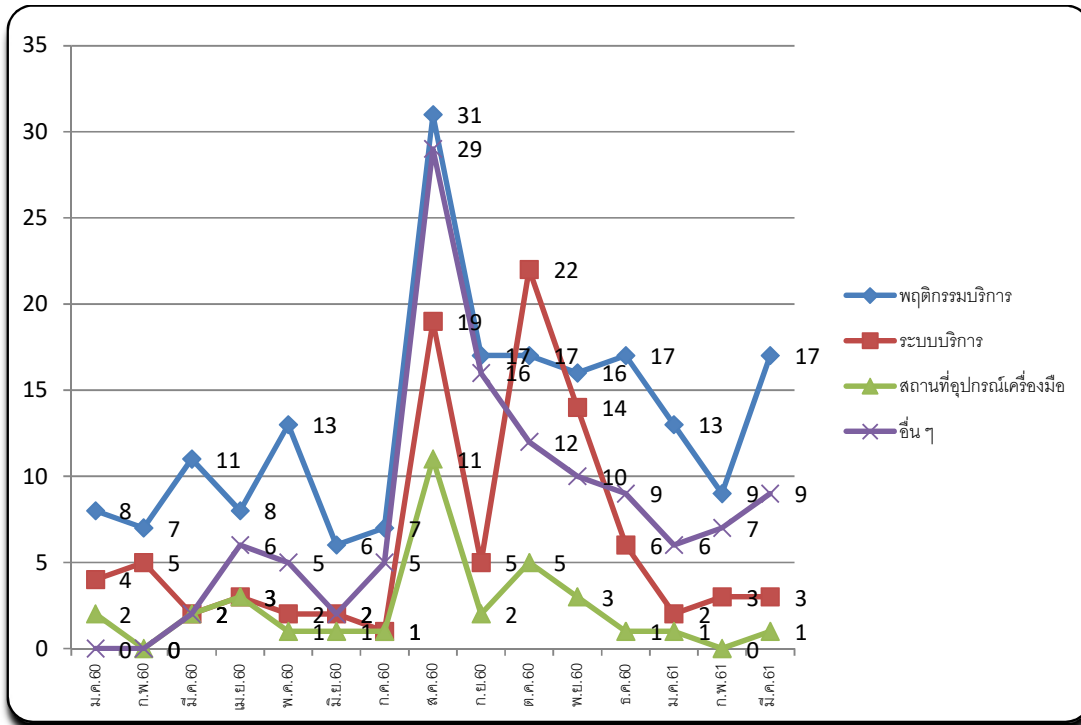
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	5	5	35.71
2	ระบบบริการ	4	4	28.57
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	3	3	21.43
4	อื่นๆ	2	2	14.29
	<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	3	3
		ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	2	2
	<b>รวม</b>		<b>5</b>	<b>5</b>
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	4	4
	<b>รวม</b>		<b>4</b>	<b>4</b>
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	2	2
		อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	1	1
	<b>รวม</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
4	อื่นๆ	อื่นๆ	2	2
	<b>รวม</b>		<b>2</b>	<b>2</b>

กราฟรวมจำนวนข้อร้องเรียนเดือน ก.ย.59 - เม.ย. 2561

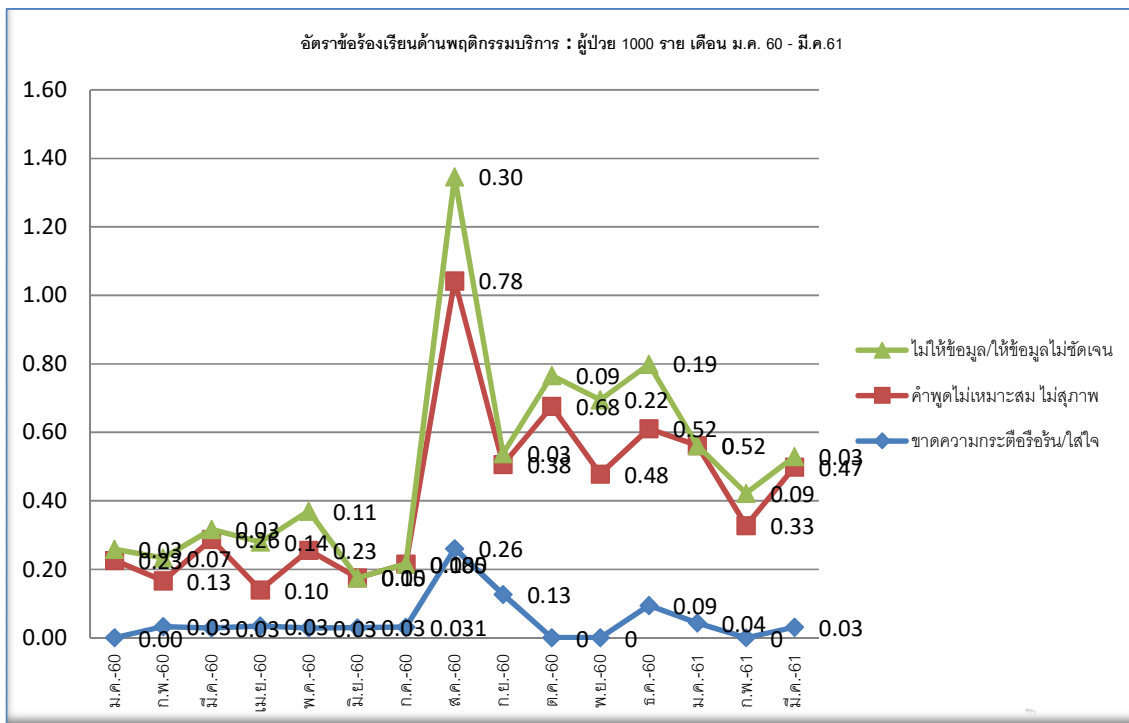
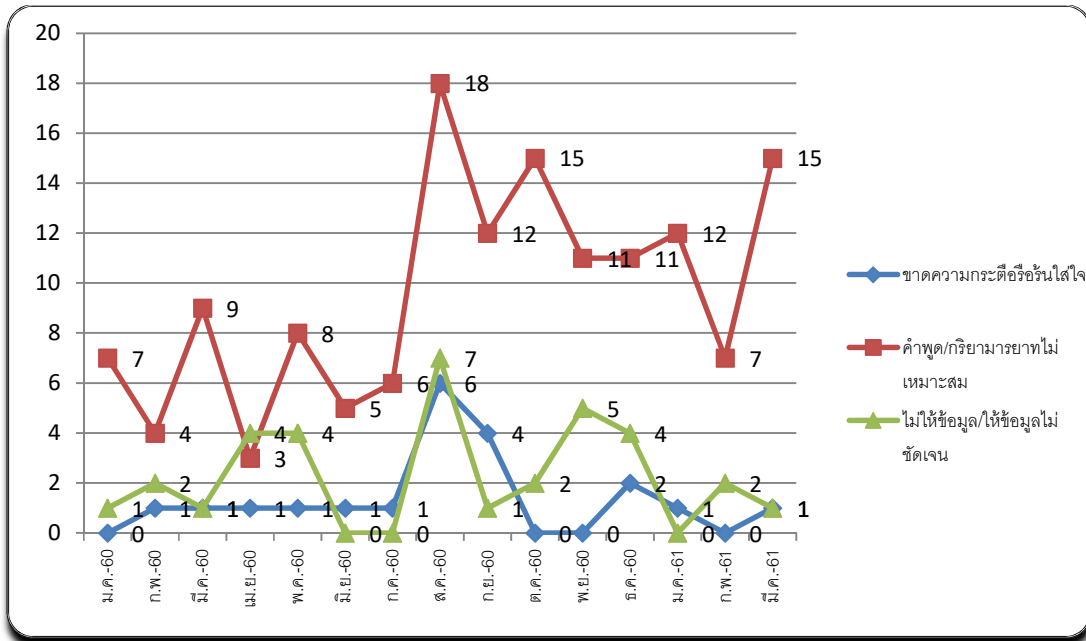


แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 2561



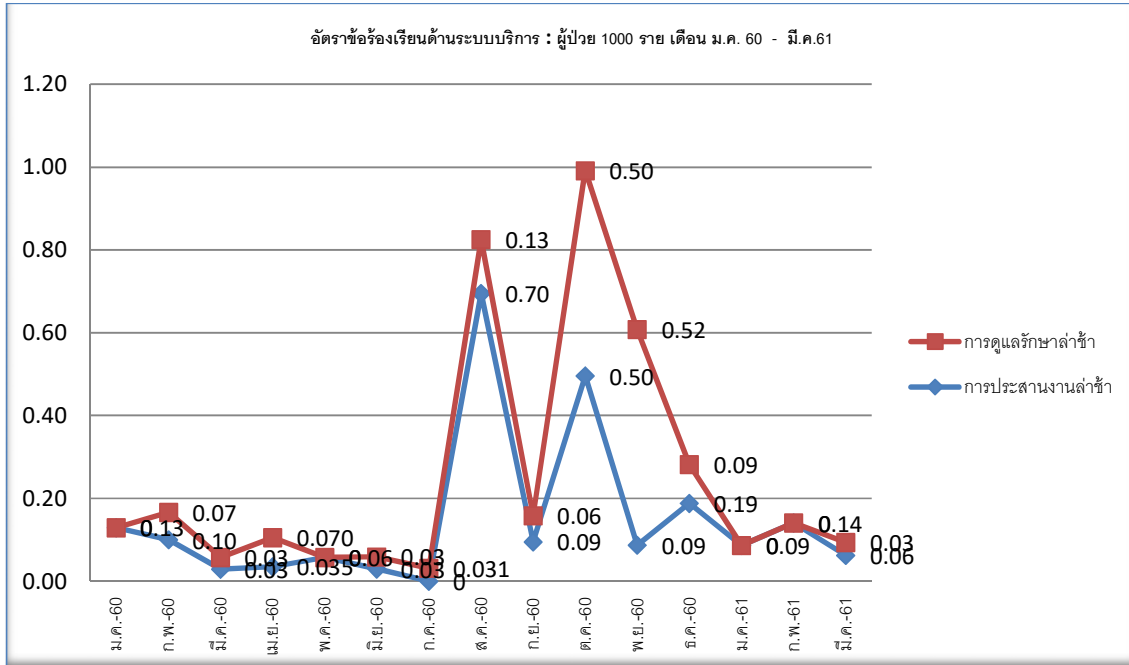
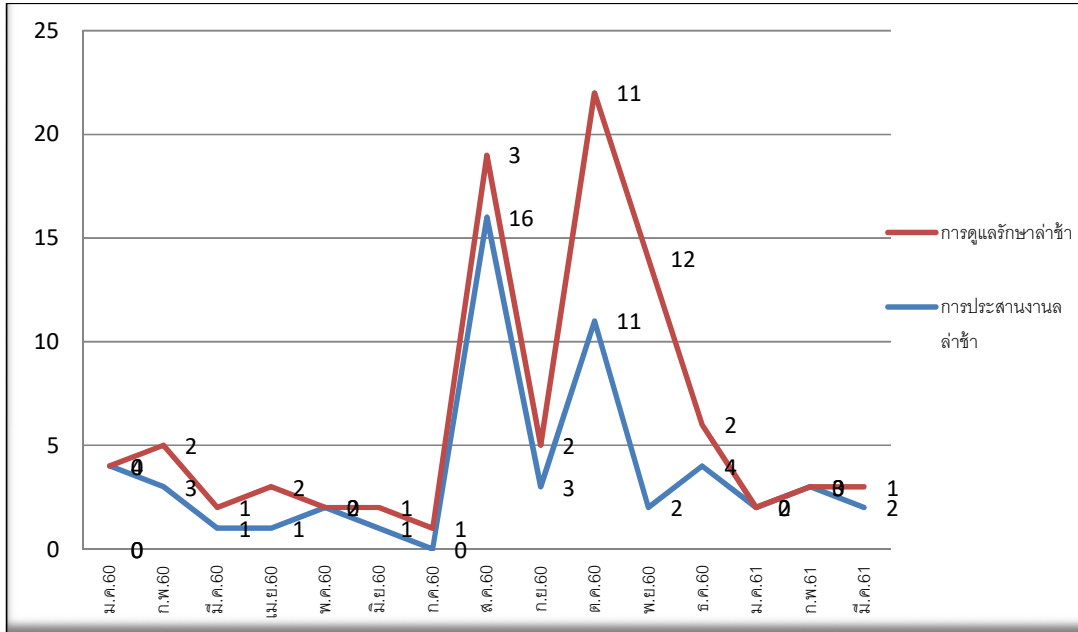
1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 2561



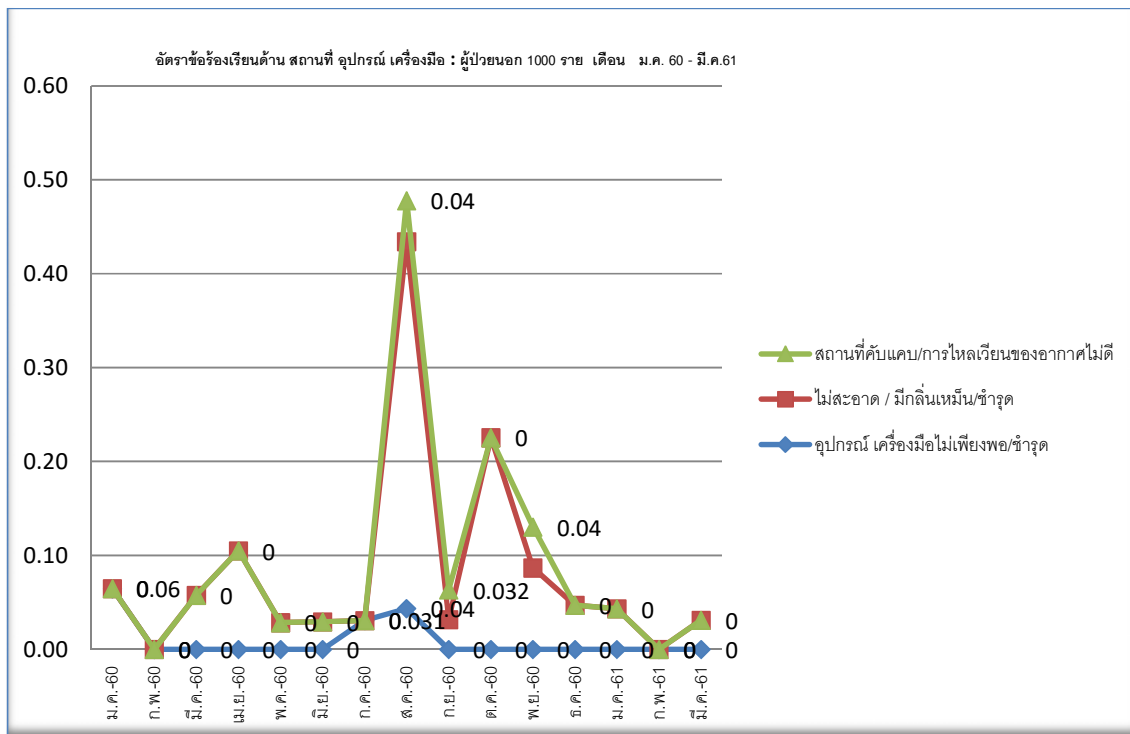
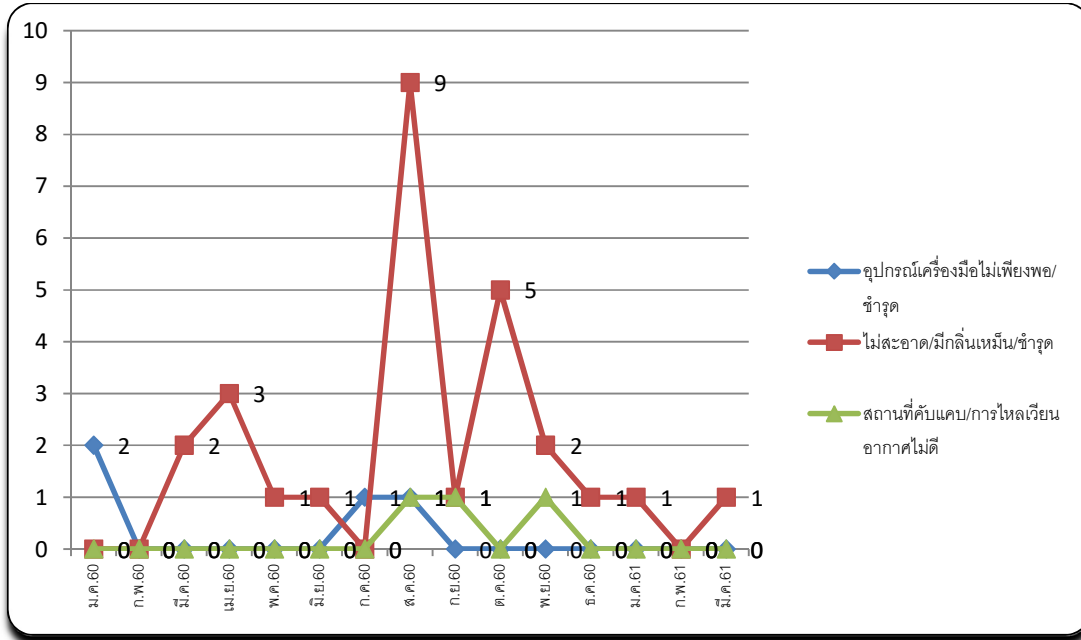
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 2561



### 3. ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ ครึ่ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน มกราคม 60 – เมษายน 2561



**2. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 9 ฉบับ**

- 2.1 ทูกแผนกพุดจาตี มีเหตุผลการทำงาน ( 2/4/61 )
- 2.2 ห้องกระดูกให้คำปรึกษาที่ดี ( 5/4/61 )
- 2.3 ผศ.นพ.วรพล อร่ามรัศมีกุล และพยาบาล รักษาดี บริการดี พุดไพเราะ ( 6/4/61 )
- 2.4 ( 7/4/61 )
- 2.5 พยาบาลห้องอายุรกรรมมาเข้ามา ( 9/4/61 )
- 2.6 คลินิกนมแม่ ห้องคลอด ดูแลช่วยเหลือ พุดดี ( 15/4/61 )
- 2.7 พยาบาลหน้าห้องตาให้คำแนะนำด้วยรอยยิ้ม ( 18/4/61 )
- 2.8 ห้องกิจกรรมบำบัด การปั่นจักรยาน บริการได้ประทับใจ ( 22/4/61 )
- 2.9 เจ้าหน้าที่ NICU ให้บริการได้ประทับใจ ( 24/4/61 )

**3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี

**4. อื่นๆ 11 ฉบับ**

- 4.1 การเร่งอนุมัติเครื่องช่วยฟังให้กับผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยเป็นผู้พิการมีปัญหาทางการได้ยิน (7/5/61)
- 4.2 ที่จอดรถไกล บางครั้งมีนัดกับแพทย์แต่เช้า แต่รถที่รับส่งยังไม่วิ่งให้บริการ รพก.ที่จอดรถก็ไม่อำนวยความสะดวกเท่าที่ควร (9/5/61)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน พฤษภาคม 61

หน่วยงานทางกายภาพ

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
พนักงานทำความสะอาด			ความสะอาดของห้องน้ำชั้น 2 ไม่มีกระดาษชำระ (4/5/61)	1
		Total		1
งานอาคารสถานที่			ที่จอดรถไกล บางครั้งมีน้ดกกับแพทย์แต่เข้าแคร์ที่รับส่งยังไม่วิ่งให้บริการ รบก.ที่จอดรถก็ไม่อำนวยความสะดวกเท่าที่ควร (9/5/61)	1
			มีรังแตน รังต่อ อยู่ที่สะพานทางเข้าเยอะมาก กลัวจะเกิดอันตรายกับผู้รับบริการ (12/5/61)	1
			ห้องน้ำน้อย ไม่เพียงพอ ยืนรอนาน (13/5/61)	1
		Total		3
งานเภสัชกรรม			ห้องจ่ายยาผู้ป่วยต้องยืนรอต่อคิวนาน ผู้รับบริการยื่นทรมาณไม่รู้จะได้รับการตอนไหน (14/5/61)	1
		Total		1
งานทันตกรรม			แพทย์ไม่ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องฟันปลอม ให้ผู้ป่วยทราบ แจ้งแต่ว่าให้รอคิว (8/5/61)	1
		Total		1
ภาควิชาโสต ศอ นาสิก ลาริงซ์วิทยา			การเร่งอนุมัติเครื่องช่วยฟังให้กับผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยเป็นผู้พิการมีปัญหาทางการได้ยิน (7/5/61)	1
		Total		1
OPDอายุรศาสตร์			เจ้าหน้าที่ห้องตรวจไม่มีใจให้บริการ ไม่มีคำแนะนำว่าขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร ไม่มีระบบการเข้ารับบริการ (11/5/61)	1
			ผู้ช่วยพยาบาลในแผนกใช้คำพูดไม่น่าฟังกับผู้ป่วย (2/5/61)	1
		Total		2



OPDจักษุ			เจ้าหน้าที่ห้องตรวจไม่มีใจให้บริการ ไม่มีการ แนะนำว่าขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร ไม่มี ระบบการเข้ารับบริการ (11/5/61)	1
		Total		1
งานเวชสถิติและเวช ระเบียน			การขอสำเนาประวัติผู้ป่วยล่าช้า จนเกือบยื่น ประกันสังคมไม่ทัน (10/5/61)	1
			เจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเบะปากและส่ายหน้า ถ้าไม่พร้อมให้บริการก็ลาหยุดพักผ่อน (3/5/61)	1
			ผู้ป่วยสอบถามว่า "คืนแพ้มที่ไหน" จนท.ตอบ ว่า "เอามาจากตรงไหนก็คืนตรงนั้น" ด้วย กิริยาไม่สุภาพ (6/5/61)	1
		Total		3
งานวินัยและนิติกร		ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะสิ่งที่ ต้องการให้ปรับปรุง	การขอสำเนาประวัติผู้ป่วยล่าช้า จนเกือบยื่น ประกันสังคมไม่ทัน (10/5/61)	1
		Total		1

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน เมษายน

2561

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
2.		
4.		
รวม		

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
รวม		

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มีทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานพยาบาลแยกเป็น = ครั้ง	
2.		
3.		
4.		
7.		
8.		
9.		
รวม		

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆ ทั้งหมด = ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
รวม		

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน พฤษภาคม 61

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	เวชระเบียน	เจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเบะปากและสายหน้า ถ้าไม่พร้อมให้บริการก็ลาหยุดพักผ่อน (3/5/61)	1
	OPD med	เจ้าหน้าที่ห้องตรวจไม่มีใจให้บริการ ไม่มีการแนะนำว่าขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร ไม่มีระบบการเข้ารับบริการ (11/5/61)	2
	OPD med	ผู้ช่วยพยาบาลในแผนกใช้คำพูดไม่น่าฟังกับผู้ป่วย (2/5/61)	1
	เวชระเบียน	ผู้ป่วยสอบถามว่า "กินแพ้มที่ไหน" จนท.ตอบว่า "เอามาจากตรงไหนก็กินตรงนั้น" ด้วยกิริยาไม่สุภาพ (6/5/61)	1
	Total		5
ระบบบริการ		การขอสำเนาประวัติผู้ป่วยล่าช้า จนเกือบยื่นประกันสังคมไม่ทัน (10/5/61)	2
		แพทย์ไม่ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องฟันปลอมให้ผู้ป่วยทราบ แจ่มแจ้งแต่ทำให้หรือคิว (8/5/61)	1
		ห้องจ่ายผู้ป่วยต้องยื่นรถต่อคิวนาน ผู้รับบริการยื่นทรมาณไม่รู้จะได้รับการตอนไหน (14/5/61)	1
	Total		4
สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ		ความสะอาดของห้องน้ำชั้น 2 ไม่มีกระดาษชำระ (4/5/61)	1
		มีรังแตน รังต่อ อยู่ที่สะพานทางเข้าเยอะมาก กลัวจะเกิดอันตรายกับผู้ใช้บริการ (12/5/61)	1
		ห้องน้ำน้อยไม่เพียงพอ ยืนรอนาน (13/5/61)	1
	Total		3
อื่น ๆ		การเร่งอนุมัติเครื่องช่วยฟังให้กับผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยเป็นผู้พิการมีปัญหาทางการได้ยิน (7/5/61)	1
		ที่จอดรถไกล บางครั้งมีนัดกับแพทย์แต่เช้า แต่รถที่รับส่งยังไม่วิ่งให้บริการ รปภ.ที่จอดรถก็ไม่อำนวยความสะดวกเท่าที่ควร (9/5/61)	1
	Total		2

