

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน พฤศจิกายน (ผู้ป่วยใน)

จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด 218 ฉบับ

1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 25 ฉบับ

2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 192 ฉบับ

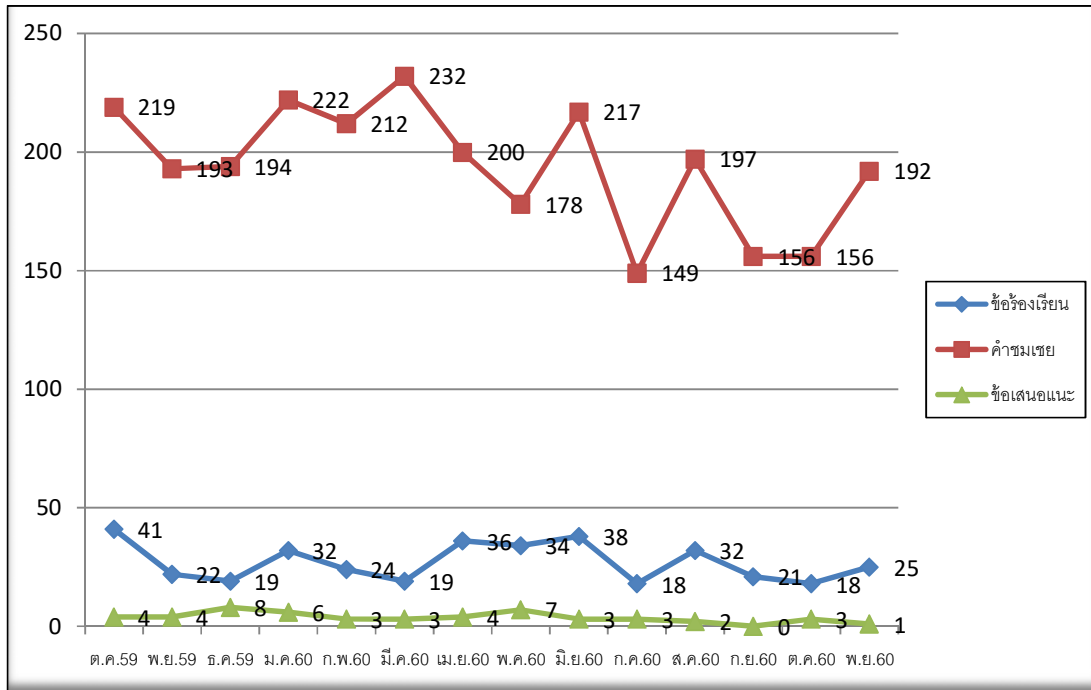
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ 1 ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 25 ฉบับ

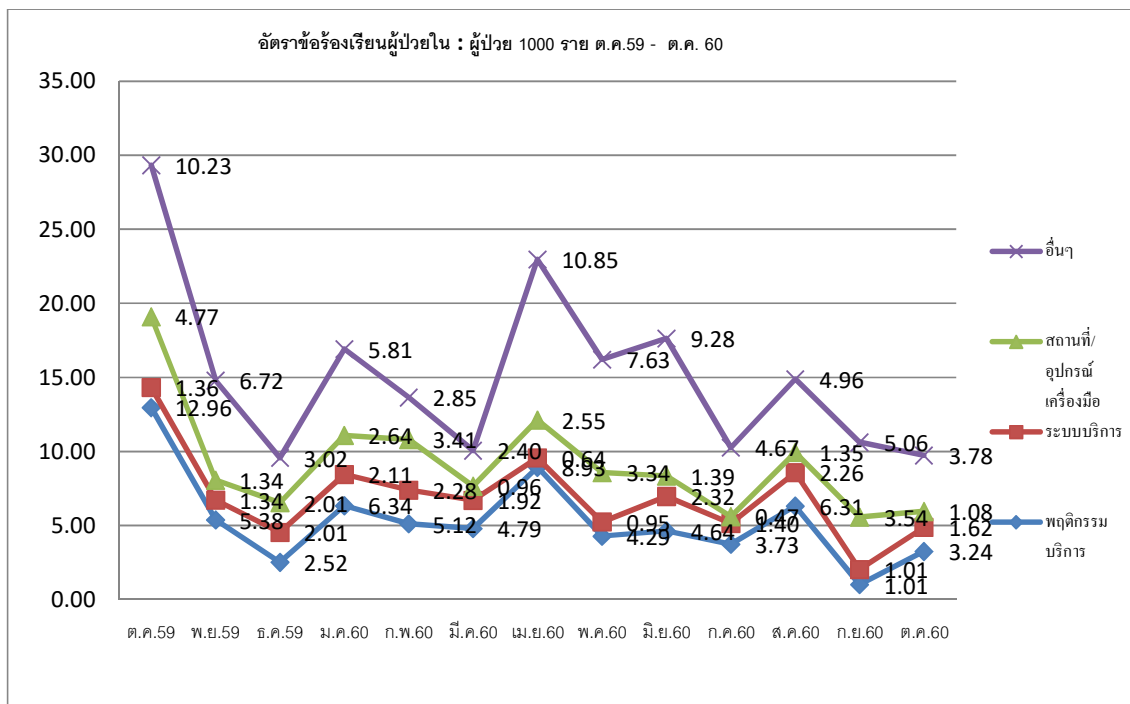
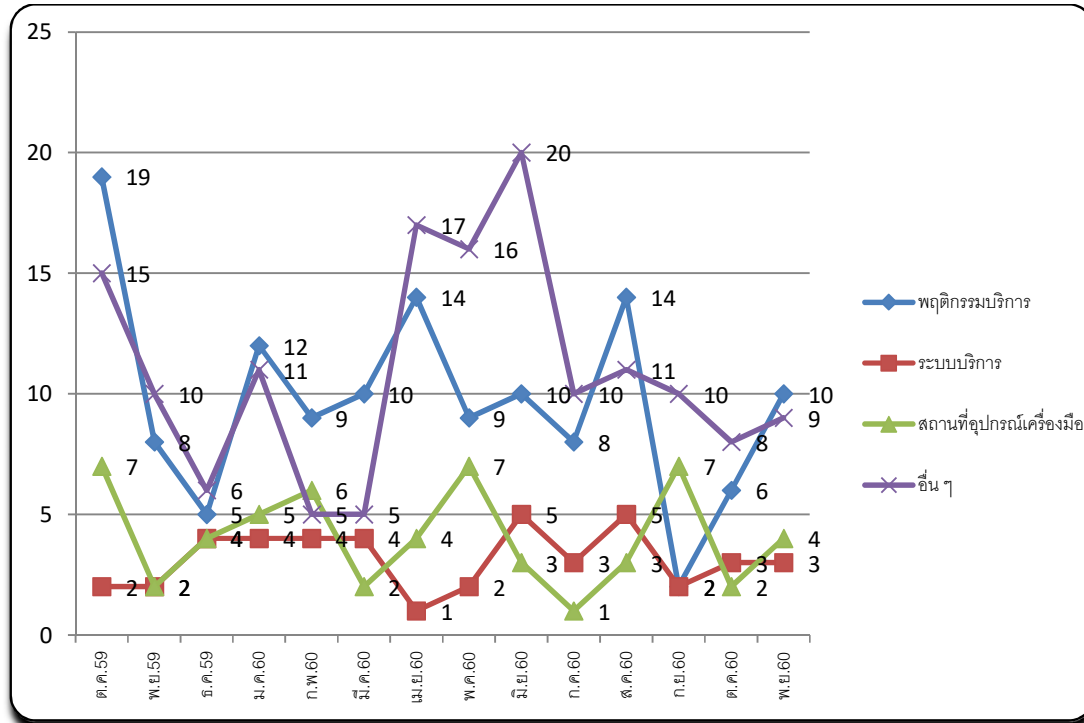
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	10	10	38.46
2	ระบบบริการ	3	3	11.54
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	4	4	15.38
4	อื่นๆ	8	9	34.62
	รวม	25	26	100

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูดกริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	9	9
		ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	1	1
		ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	0	0
	รวม		10	10
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	3	3
		การดูแลรักษาล่าช้า	0	0
	รวม		3	3
3	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	2	2
		ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	2	2
		สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	0	0
	รวม		4	4
4	อื่นๆ	อื่นๆ	8	8
		การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	0	0
		จริยธรรม/จรรยาบรรณ	1	1
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	0	0
	รวม		9	9

กราฟแสดงจำนวนผลรวมข้อร้องเรียน เดือน ต.ค. 59 – พ.ย. 60

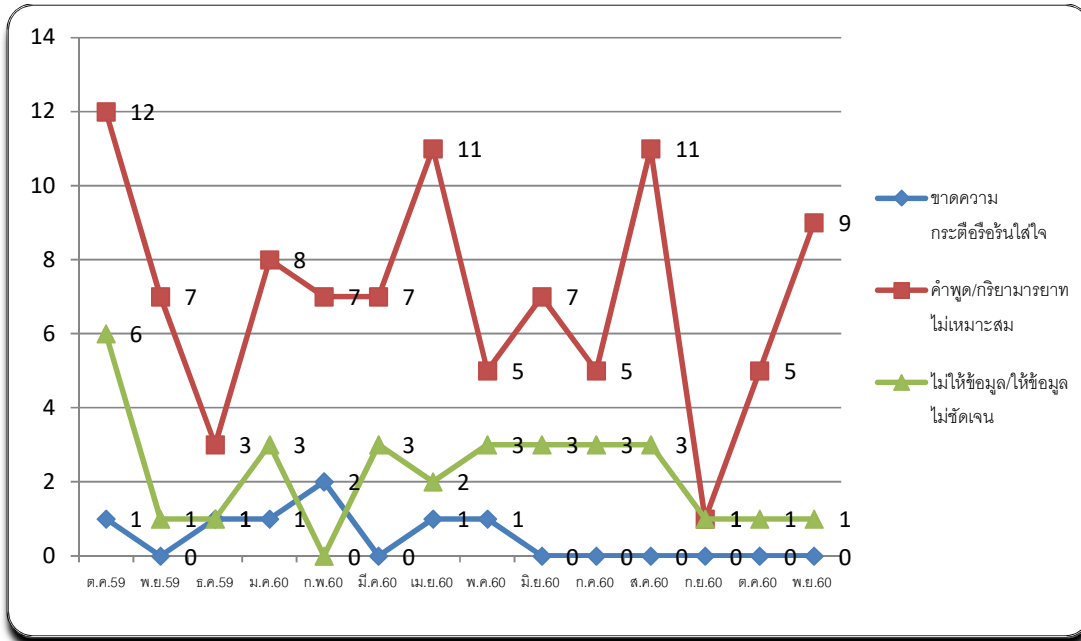


แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือน ตุลาคม 59 – พฤศจิกายน 60

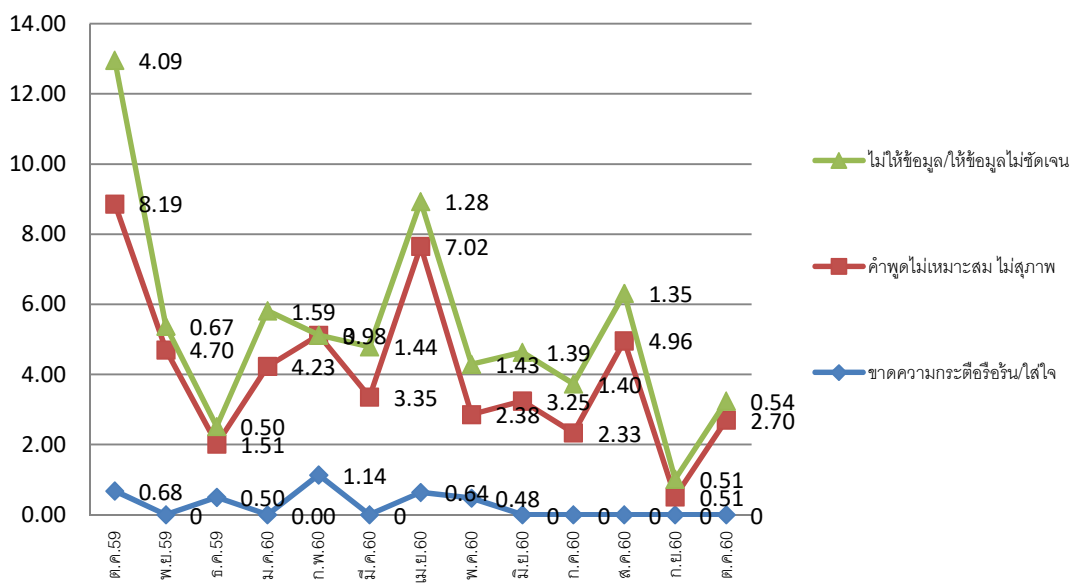


1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด 10 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 60

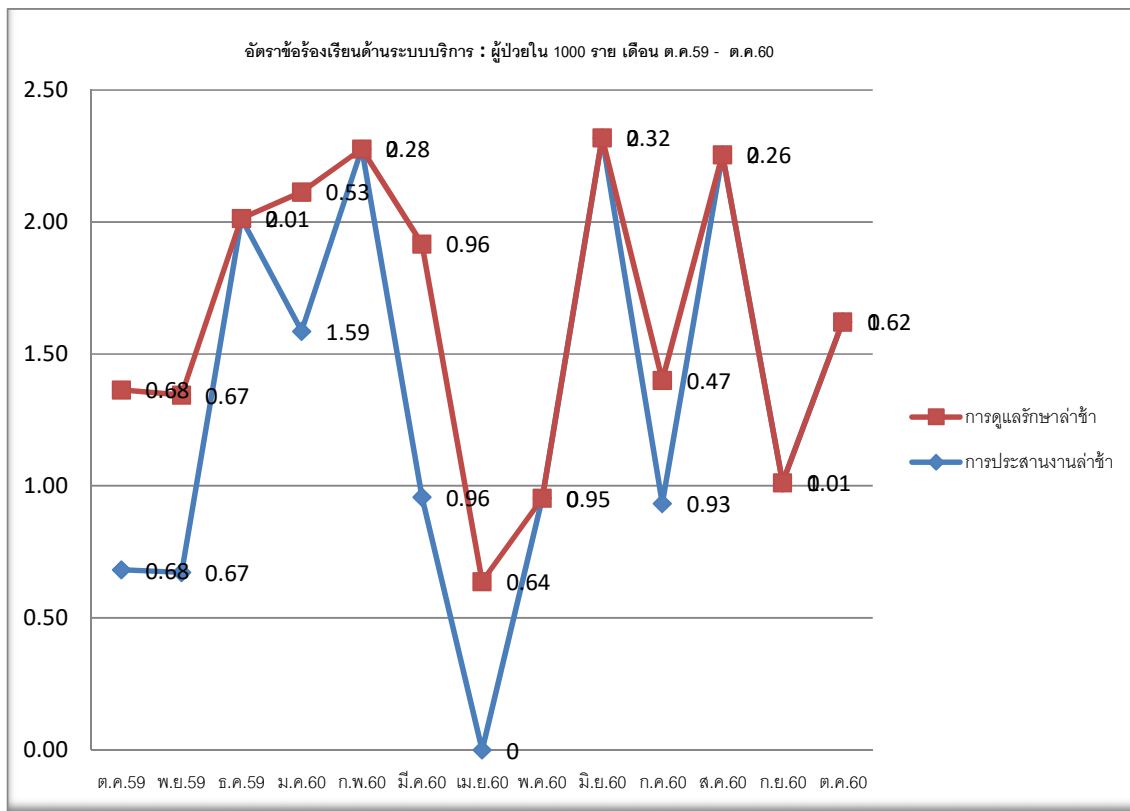
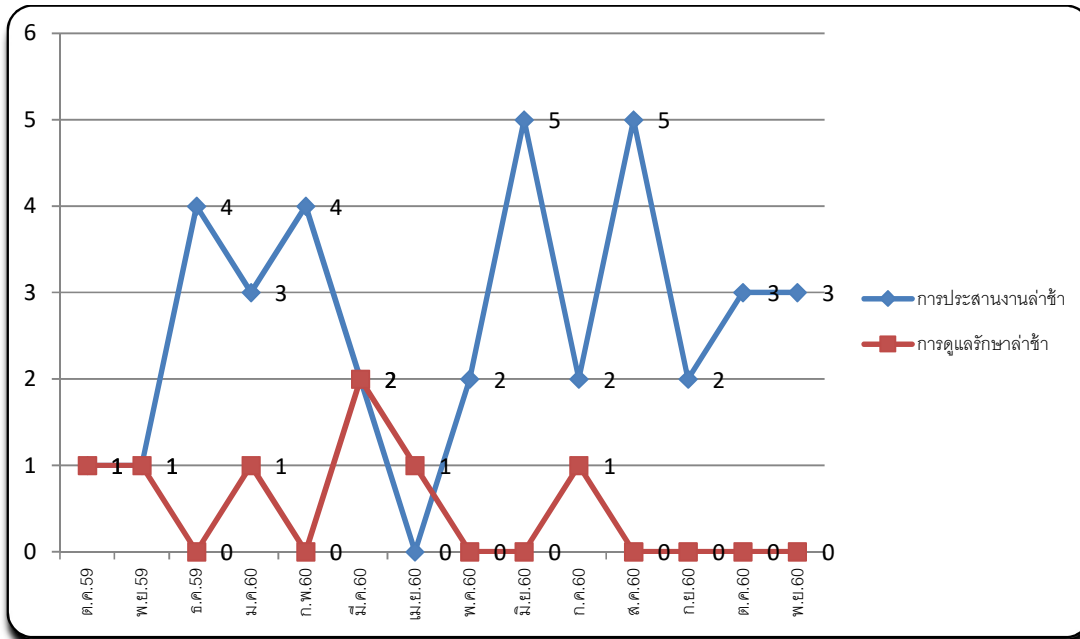


กราฟอัตราข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ต.ค. 59 - ต.ค.60



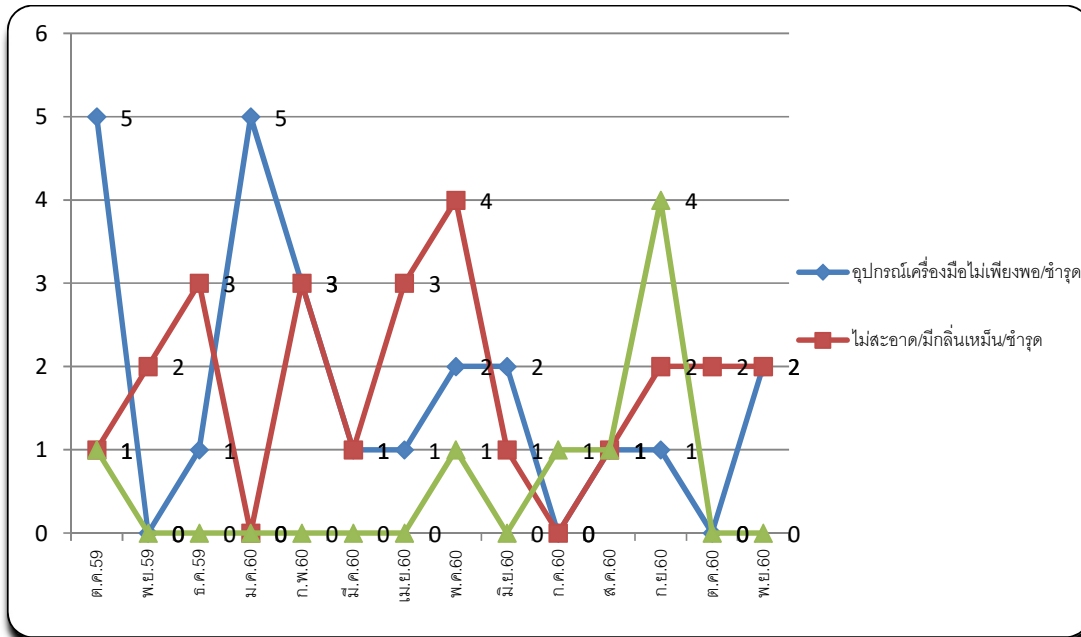
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด 3 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน ตุลาคม 59 – พฤศจิกายน 60

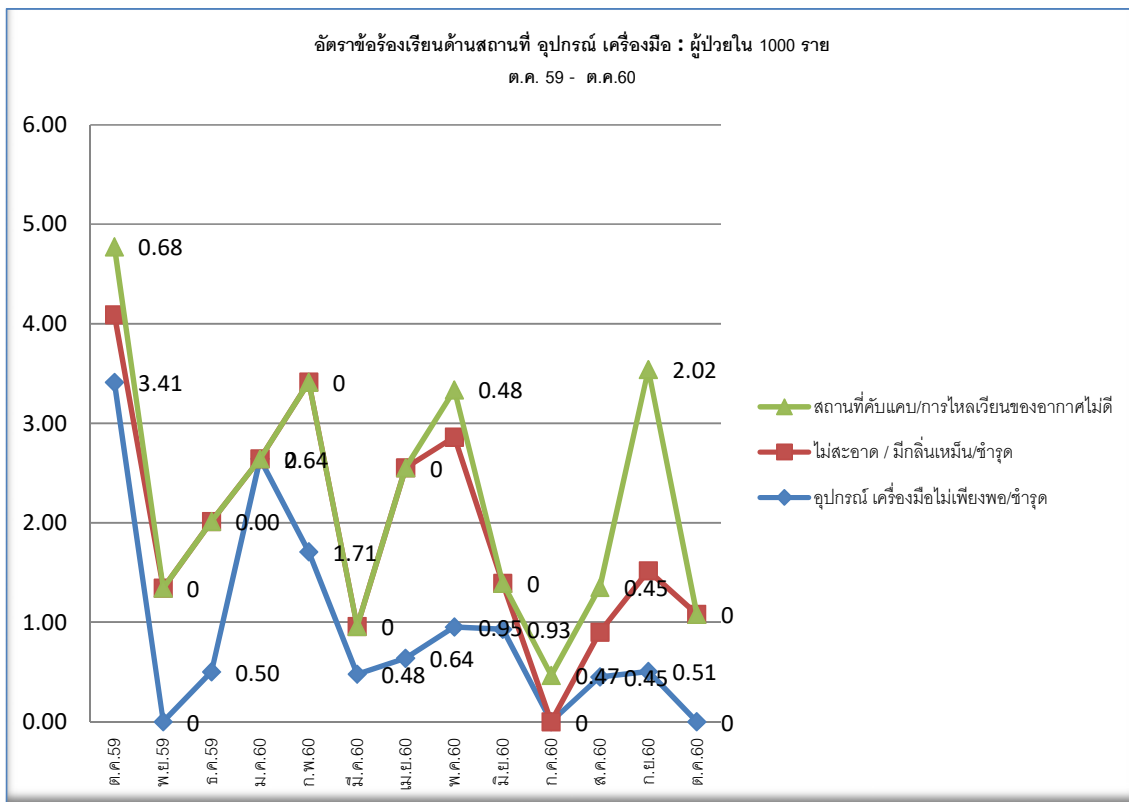


3.ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ 4 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน ตุลาคม 59 – พฤศจิกายน 60



อัตราข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ : ผู้ป่วยใน 1000 ราย
ต.ค. 59 - ต.ค.60



2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 192 ฉบับ

- 2.1 การให้บริการห้องเด็กชั้น 3 และชั้น 8 ให้บริการและแนะนำดีมาก (1/11/60)
- 2.2 แผนกสูติรีเวชดูแลเอาใจใส่คนไข้ดี (2/11/60)
- 2.3 เจ้าหน้าที่ทุกคนดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี ให้การช่วยเหลือทุกอย่างเป็นอย่างดี (3/11/60)
- 2.4 แพทย์ พยาบาลสอบถามอาการดี (4/11/60)
- 2.5 พยาบาลห้องคลอด ห้องพิเศษ ห้องทารกวิกฤต ดูแลประทับใจ (5/11/60)
- 2.6 **แพทย์พัชญา ญัฐโชติ** พยาบาล ให้บริการดีมาก (6/11/60)
- 2.7 พยาบาลชั้น 8 ใจดี พุดจาตี ดูแลดี (7/11/60)
- 2.8 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดีมาก (8/11/60)
- 2.9 ทุกหน่วยงานดูแลให้คำแนะนำดี (9/11/60)
- 2.10 บริการไว ให้ความเข้าใจได้ดี มีการเป็นกันเอง (10/11/60)
- 2.11 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดี ช่วยสอนในการเลี้ยงลูกเวลาอาบน้ำ (11/11/60)
- 2.12 แผนกนรี เป็นกันเอง (12/11/60)
- 2.13 พยาบาลดูแลใส่ใจกับผู้ป่วยดี (13/11/60)
- 2.14 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดี (14/11/60)
- 2.15 เจ้าหน้าที่ทุกคนบริการดีมาก (15/10/60)
- 2.16 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่คนไข้ (16/11/60)
- 2.17 ประทับใจ แพทย์ที่ทำคลอด ประทับใจเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทุกท่าน (17/11/60)
- 2.18 แพทย์ พยาบาล บริการได้ประทับใจ (18/11/60)
- 2.19 ห้องคลอด ห้องพิเศษ บริการดี สุภาพ (19/11/60)
- 2.20 แพทย์ภัสกร แสงสว่างโชติ ให้บริการดี ให้ความรู้คนไข้ดี สั่งยาและออัมตรนัดเอง (20/11/60)
- 2.21 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (21/11/60)
- 2.22 เจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาล ดูแลเป็นอย่างดี (22/11/60)
- 2.23 พยาบาลดูแลเอาใจใส่ได้ประทับใจ (23/11/60)
- 2.24 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดีมาก (24/11/60)
- 2.25 แพทย์ พยาบาล ดูแลแม่และเด็ก ตรวจสอบและให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ (25/11/60)
- 2.26 เจ้าหน้าที่ แพทย์ทุกคนพุดจาตี ยิ้มแย้มแจ่มใส (26/11/60)
- 2.27 ทุกหน่วยงาน พยาบาลดูแลให้คำแนะนำดี (27/11/60)
- 2.28 แพทย์ พยาบาล ทำคลอด (28/11/60)
- 2.29 แพทย์ พยาบาล สูติรีเวช บริการได้ประทับใจ (29/11/60)
- 2.30 ทุกหน่วยเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และแนะนำให้ความสนใจเป็นอย่างดี (30/11/60)
- 2.31 เจ้าหน้าที่ w.8/1 ให้บริการใส่ใจดีมาก (31/11/60)

- 2.32 แพทย์ พยาบาล บริการเป็นกันเอง (32/11/60)
- 2.33 เจ้าหน้าที่บริการดี พุดใจเพราะ (33/11/60)
- 2.34 ทุกหน่วยงานที่เข้ารับบริการ บริการประทับใจ (34/11/60)
- 2.35 แพทย์ พยาบาล นักศึกษาแพทย์ แม่บ้าน ดูแลเอาใจใส่ให้ข้อมูลการรักษา และการปฏิบัติตัวก่อนและหลังผ่าตัด (35/11/60)
- 2.36 ทุกคนดูแลเอาใจใส่ในทุกรายละเอียด (36/11/60)
- 2.37 เจ้าหน้าที่ดูแลดี (37/11/60)
- 2.38 แพทย์ เจ้าหน้าที่ พุดใจเพราะ มีความนอบน้อม (38/11/60)
- 2.39 พยาบาลดูแลดีมาก แพทย์ให้ความใกล้ชิด (39/11/60)
- 2.40 ดีผู้ป่วย w.8/2 บุคลากรทุกท่านบริการดี (40/11/60)
- 2.41 ทุกหน่วยงานให้บริการดี (41/11/60)
- 2.42 พยาบาลทุกคนบริการดี (42/11/60)
- 2.43 ทุกจุดดูแลผู้ป่วยพุดใจเพราะ (43/11/60)
- 2.44 แพทย์ พยาบาล ดูแลเหมือนญาติ (44/11/60)
- 2.45 แพทย์ พยาบาล w.8/2 พุดใจดี ให้คำปรึกษาดี (45/11/60)
- 2.46 แพทย์ พยาบาล เอาใจใส่ดูแลคนไข้ดี (46/11/60)
- 2.47 แพทย์ พยาบาล ดูแลดี รวดเร็ว (47/11/60)
- 2.48 OPD สูตินรีเวช w.8/2 ให้บริการรวดเร็ว พุดสุขภาพ ใจเพราะ (48/11/60)
- 2.49 พยาบาลพุดใจดีมาก พุดใจดีมาก ประทับใจ (49/11/60)
- 2.50 แพทย์ให้บริการประทับใจ (50/11/60)
- 2.51 เจ้าหน้าที่บริการดูแลอย่างดี เอาใจใส่สอบถามอยู่เสมอ (51/11/60)
- 2.52 พยาบาลแรกเกิดดูแลทารกเป็นอย่างดี (52/11/60)
- 2.53 ห้องคลอด บริการประทับใจ (53/11/60)
- 2.54 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่คนไข้ (54/11/60)
- 2.55 พยาบาล พุดใจ ดูแลดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (55/11/60)
- 2.56 พยาบาลสุขภาพเรียบร้อย (56/11/60)
- 2.57 ภาควิชาสูตินรีเวช บริการดี เอาใจใส่คนไข้ มีความสบาย (57/11/60)
- 2.58 พยาบาลดูแลเป็นอย่างดี (58/11/60)
- 2.59 แพทย์ พยาบาล ดูแลคนไข้ดี และแนะนำดี (59/11/60)
- 2.60 แพทย์ พยาบาล บุคลากร พุดใจสุขภาพ เอาใจใส่ผู้ป่วยดี (60/11/60)
- 2.61 แพทย์ พยาบาล พุดใจสุขภาพ เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยดี (60/11/60)
- 2.62 เจ้าหน้าที่ NICU เจ้าหน้าที่ทุกคนดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก (61/11/60)

- 2.63 เจ้าหน้าที่ดูแลเด็กเป็นอย่างดี (62/11/60)
- 2.64 เจ้าหน้าที่บริการดี ดูแลดี ใส่ใจมาก (63/11/60)
- 2.65 พยาบาลดูแลป้อนนมลูกได้ประทับใจ (64/11/60)
- 2.66 ผู้ป่วยพิเศษ ช.8 ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยของพยาบาล ให้คำแนะนำ แพทย์ พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใส (65/11/60)
- 2.67 แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้การรักษาเป็นอย่างดี (67/11/60)
- 2.68 แพทย์ พยาบาล แผนกสูติรีเวช ให้บริการประทับใจ (68/11/60)
- 2.69 **แพทย์อภิมรินทร์ นาควิเชียร** ดูแลคนไข้ได้ประทับใจ (69/11/60)
- 2.70 พยาบาลให้บริการได้ประทับใจ (70/11/60)
- 2.71 แพทย์ พยาบาล อธิษาศัยดี (71/11/60)
- 2.72 แพทย์ พยาบาล ดูแลช่วยตอบปัญหาต่าง ๆ (72/11/60)
- 2.73 แพทย์ดูแลทำคลอดลูกได้ประทับใจ (73/11/60)
- 2.74 เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกคน ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยตลอดเวลา (74/11/60)
- 2.75 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (75/11/60)
- 2.76 ทุกหน่วยงาน ดูแลใส่ใจดีมาก (76/11/60)
- 2.77 พยาบาลเอาใจใส่ดูแลดี ยิ้มแย้มดี (77/11/60)
- 2.78 ประทับใจทุกท่าน บริการดี ประทับใจ (78/11/60)
- 2.79 เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานให้บริการประทับใจ (79/11/60)
- 2.80 แพทย์ พยาบาล ให้การดูแล รักษาพยาบาลรวดเร็วทันใจ (80/11/60)
- 2.81 พยาบาลพุดจาดิ บริการดี ดูแลดีมาก (81/11/60)
- 2.82 แพทย์ พยาบาล บริการดี (82/11/60)
- 2.83 ห้องพักรฟื้น ดูแลเอาใจใส่ดีมาก (83/11/60)
- 2.84 แพทย์ พยาบาล ดูแลให้คำแนะนำผู้ป่วยอย่างดี (84/11/60)
- 2.85 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดี (85/11/60)
- 2.86 ประทับใจบุคลากรดูแลดี (86/11/60)
- 2.87 แพทย์ พยาบาล ให้คำปรึกษาดีมาก (87/11/60)
- 2.88 พยาบาลทุกท่านพุดจาไพเราะ (88/11/60)
- 2.89 แพทย์ นักศึกษาแพทย์ ให้บริการประทับใจ (89/11/60)
- 2.90 พยาบาลดูแลดี พุดคุยเป็นกันเอง (90/11/60)
- 2.91 ทุกหน่วยงานพุดจาไพเราะ (91/11/60)
- 2.92 พยาบาลให้บริการประทับใจ (92/11/60)
- 2.93 ทุกคนดูแล พุดจาดิ (93/11/60)

- 2.94 เจ้าหน้าที่บริการดี (94/11/60)
- 2.95 แพทย์ พยาบาล เอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก (95/11/60)
- 2.96 แพทย์ พยาบาล ดูแลดีตลอด (96/11/60)
- 2.97 แพทย์ พยาบาล ให้บริการดี (97/11/60)
- 2.98 เจ้าหน้าที่พูดคุยให้คำปรึกษาดี (98/11/60)
- 2.99 แพทย์ พยาบาล ดูแลดี (99/11/60)
- 2.100 แพทย์ พยาบาล ดูแลดี (100/11/60)
- 2.101 ประทับใจทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะพยาบาลที่ห้องสามัญ 8/2 ดูแลหลังคลอดดีมาก (101/11/60)
- 2.102 ทุกหน่วยงานได้รับบริการ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ดี (102/11/60)
- 2.103 ทุกหน่วยงาน บริการรวดเร็ว แพทย์พูดจาดี (103/11/60)
- 2.104 เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาดี ให้คำปรึกษาดี (104/11/60)
- 2.105 แพทย์ พยาบาล เอาใจใส่ดี (105/11/60)
- 2.106 ทัศนคติดีเยี่ยม ดูแลเอาใจใส่ดี (106/11/60)
- 2.107 เจ้าหน้าที่ทุกท่านแนะนำ ดูแลเด็กหรือเวลาไม่กินนม (107/11/60)
- 2.108 ทุกบริการให้บริการประทับใจ (108/11/60)
- 2.109 ห้องฉุกเฉินและห้องผ่าตัด พูดไพเราะ ใส่ใจผู้ป่วยดี (109/11/60)
- 2.110 แพทย์ พยาบาล ดูแลให้ความสนใจ (110/11/60)
- 2.111 ทุกหน่วยงานให้บริการประทับใจ (111/11/60)
- 2.112 ทุกหน่วยงานบริการดี (112/11/60)
- 2.113 เจ้าหน้าที่ชั้น 8 ดูแล บริการดี (113/11/60)
- 2.114 แพทย์ พยาบาล ดูแลอย่างใกล้ชิด (114/11/60)
- 2.115 แพทย์ นักศึกษาแพทย์ พยาบาล พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส (115/11/60)
- 2.116 แพทย์ พยาบาล บริการดีทุกอย่าง (116/11/60)
- 2.117 พยาบาลบริการเอาใจใส่ดี (117/11/60)
- 2.118 เจ้าหน้าที่ w.8/2 พูดไพเราะ (118/11/60)
- 2.119 เจ้าหน้าที่พูดจาดี มีน้ำใจ (119/11/60)
- 2.120 พยาบาลดูแลดี (120/11/60)
- 2.121 พยาบาลทุกท่านบริการดี (121/11/60)
- 2.122 แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล บริการดีทุกอย่าง (122/11/60)
- 2.123 เจ้าหน้าที่บริการดี (123/11/60)
- 2.124 พนักงานทุกคน บริการดีทุกจุด (124/11/60)
- 2.125 ทุกหน่วยงานบริการดี (125/11/60)

- 2.126 แพทย์ผู้ทำคลอด พยาบาลห้องคลอดเอาใจใส่ผู้ป่วยดี (126/11/60)
- 2.127 นักศึกษาแพทย์ให้คำแนะนำอธิบายรายละเอียดชัดเจน (127/11/60)
- 2.128 แพทย์ พติยา ณ์ฐ โชติ ดูแลดีมาก (128/11/60)
- 2.129 แพทย์ พยาบาล w.8 เจ้าหน้าที่พุดจาเป็นกันเอง ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี (129/11/60)
- 2.130 เจ้าหน้าที่ทุกคนเอาใจใส่ผู้รับบริการดี (130/11/60)
- 2.131 แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ให้การตรวจรักษาดี (131/11/60)
- 2.132 แพทย์อรรสา เหมะจันทร์ ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี พุดจาไพเราะ (132/11/60)
- 2.133 ภาควิชาสูติเวช ศัลยกรรม การศึกษา ให้ความรู้ดูแลตัวเอง บริการอื่นๆ (133/11/60)
- 2.134 แพทย์ พยาบาล ดูแลเป็นอย่างดี คอยแนะนำอย่างดี (134/11/60)
- 2.135 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (135/11/60)
- 2.136 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (136/11/60)
- 2.137 แพทย์สุธา และพยาบาลผ่าตัด ให้บริการนำประทับใจ (138/11/60)
- 2.138 บริการทุกอย่างอยู่ในเกณฑ์ดี (139/11/60)
- 2.139 แพทย์ พยาบาล แม่บ้าน บริการประทับใจ (140/11/60)
- 2.140 เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำสอบถามข้อมูลดี (141/11/60)
- 2.141 แพทย์ พยาบาล บริการดีทุกอย่าง (142/11/60)
- 2.142 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คอยดูแลแม่และเด็กเป็นอย่างดี (143/11/60)
- 2.143 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (144/11/60)
- 2.144 พยาบาลดูแลดี (145/11/60)
- 2.145 ห้องคลอด w.8/2 ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาน่ารัก (146/11/60)
- 2.146 w.8/2 พนักงานเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี (147/11/60)
- 2.147 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (148/11/60)
- 2.148 ห้องคลอด ดูแล พุดจาดี (149/11/60)
- 2.149 พยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ดีทุกขั้นตอน (150/11/60)
- 2.150 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (151/11/60)
- 2.151 ห้องพักรฟื้น ดูแลเอาใจใส่ดี (152/11/60)
- 2.152 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ดี (153/11/60)
- 2.153 แพทย์ พยาบาล ดูแลและช่วยเหลือตัวเองได้ดี (154/11/60)
- 2.154 เจ้าหน้าที่ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี ทำให้ผู้ป่วยเข้าถึงสามารถถามอาการได้ (155/11/60)
- 2.155 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (156/11/60)
- 2.156 พยาบาลบริการดี ประทับใจ (157/11/60)
- 2.157 พยาบาลให้บริการรักษาได้ดี (158/11/60)

- 2.158 พยาบาลดูแลดี (159/11/60)
- 2.159 ห้องคลอด มารยาทดีมาก (160/11/60)
- 2.160 แพทย์ พยาบาล ใส่ใจดี (161/11/60)
- 2.161 เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ในห้อง NICU การดูแลเด็กเป็นกันเองพูดจาสุภาพอ่อนโยน (162/11/60)
- 2.162 แพทย์ พยาบาล แนะนำคอยติดตาม ดูแลเอาใจใส่น้องดีมาก (163/11/60)
- 2.163 แพทย์ พยาบาล พูดจาละเอียดดี รักษาให้คำแนะนำตรงไปตรงมา (164/11/60)
- 2.164 ทุกหน่วยงานตอบคำถาม แพทย์ให้คำแนะนำดี (165/11/60)
- 2.165 การบริการดีทุกอย่าง สะดวกกับคนป่วยดี (166/11/60)
- 2.166 ทุกหน่วยงาน แนะนำเป็นกันเอง (167/11/60)
- 2.167 คลินิกศูนย์นมแม่ พนักงานและบุคลากร แพทย์ให้บริการอย่างดีเยี่ยม คอยติดตามสอบถามผู้ป่วย
อย่างต่อเนื่อง (168/11/60)
- 2.168 หอผู้ป่วยพิเศษ 8 ให้การดูแลดี พูดจาไพเราะ (169/11/60)
- 2.169 แพทย์ภาคสูติ ดูแล ติดตาม การรักษาอย่างใกล้ชิด (170/11/60)
- 2.170 แพทย์ พยาบาล ดูแลเอาใจใส่คนไข้ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือทุกด้าน (171/11/60)
- 2.171 แพทย์ พยาบาล ทุกหน่วยงาน บริการประทับใจ (172/11/60)
- 2.172 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (173/11/60)
- 2.173 ประทับใจทุกหน่วยงาน พยาบาลดูแลดี (174/11/60)
- 2.174 แพทย์ พยาบาล พูดจา ให้บริการดี (175/11/60)
- 2.175 พยาบาลดูแลผู้ป่วยและพูดจา แนะนำดี (176/11/60)
- 2.176 พยาบาลที่ห้องรอกคลอด และพยาบาล w.8 อยู่ในห้องรอกคลอดให้กำลังใจอยู่ตลอด (177/11/60)
- 2.177 แพทย์ พยาบาล ให้บริการประทับใจ (178/11/60)
- 2.178 การให้บริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่และพยาบาล ให้บริการประทับใจ (179/11/60)
- 2.179 แพทย์ พยาบาล ดูแลดี (180/11/60)
- 2.180 นักศึกษา พยาบาล เสื้อสีฟ้า ช่วยพยุงเข้าห้องน้ำ พูดจาดี ช่วยปฐมพยาบาลดี (181/11/60)
- 2.181 แพทย์ พยาบาล ดูแลประทับใจ (182/11/60)
- 2.182 แพทย์ พยาบาล ดูแลประทับใจ (183/11/60)
- 2.183 แพทย์ และ พยาบาล เอาใจผู้ป่วยดี พูดจาดี (184/11/60)
- 2.184 เจ้าหน้าที่ แพทย์ และพยาบาล ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี (185/11/60)
- 2.185 แพทย์ พยาบาล เอาใจใส่ผู้ป่วยดี (186/11/60)
- 2.186 ทุกหน่วยงานเอาใจใส่คนไข้ดี พูดจาไพเราะ (187/11/60)
- 2.187 แพทย์ พยาบาล บริการดีมาก (188/11/60)
- 2.188 แพทย์ พยาบาล แนะนำเรื่องต่าง ๆ ประทับใจ (189/11/60)

- 2.189 พยาบาลบริการดีทุกอย่าง (190/11/60)
- 2.190 เจ้าหน้าที่บริการดีประทับใจ (191/11/60)
- 2.191 แพทย์ พยาบาล บริการประทับใจ (192/11/60)
- 2.192 พยาบาลดูแลดีประทับใจ (193/11/60)

3.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 1 ฉบับ

- 3.1 น่าจะมีหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารไว้ให้ผู้ป่วยไว้อ่าน (74/11/60)

4. อื่น ๆ 9 ฉบับ

- 4.1 การทำหัตถการช่วยลดความรุนแรงลงบ้าง เวลาตรวจร่างกายคนไข้ควรปิดม่าน ไม่ใช่เปิดผ้าโดยญาตินั่งกันอยู่ (127/11/60)
- 4.2 การออกจากโรงพยาบาลควรแจ้งขั้นตอนกับผู้ป่วยก่อนว่ามีขั้นตอนอะไรใช้ตอนไหน (68/11/60)
- 4.3 ควรดูแลเรื่องแพ้ประวัติคนไข้ ไม่ให้ตกหล่น (108/11/60)
- 4.4 ควรมีของใช้ญาติ เช่น ผ้าห่ม หมอน เพราะบางคนมาจากต่างจังหวัดไม่ได้เตรียมมา (71/11/60)
- 4.5 ควรมีภษชนะในการใส่อาหารประจำห้องไว้บริการ (67/11/60)
- 4.6 ควรมีรูปภาพถ่ายหรือภาพเขียน งานศิลปะ ประดับหรือแขวนในห้องพัก (69/11/60)
- 4.7 จองห้องพิเศษตั้งแต่วันที่ 17 ต.ค.60 แจ้ง admit 1 พ.ย.60 พอมาเจ้าหน้าที่แจ้งให้นอนสามัญก่อนรอห้องจนเวลา 29.25 น.สอบถามเจ้าหน้าที่ แต่ได้รับแจ้งว่าไม่มีคิวจองห้องพิเศษเรื่องนี้ (65/11/60)
- 4.8 ที่ถ่ายเอกสารไม่มีวันเสาร์ - อาทิตย์ ลำบากมาก (107/11/60)
- 4.9 พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ (107/11/60)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

หน่วยงานด้านกายภาพ

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
พนักงานทำความสะอาด	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	แม่บ้านห้องพิเศษไม่ดีเท่าที่ควร (1/11/60)	1
		Total		1

หน่วยงานด้านคลินิก

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานการพยาบาลผู้ป่วยตลอด (LR)	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	การติดต่อประสานงานระหว่างญาติกับคนไข้ในระหว่างอยู่ในห้องรอกตลอด (126/11/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด คริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลควรใช้น้ำเสียงที่ดีในการตอบคำถาม (73/11/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด คริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลให้คำแนะนำพูดจาห้วน ๆ (64/11/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด คริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ศูนย์รับผู้ป่วยในหน้าตาไม่ยิ้มแย้ม สำเนียงการพูดแข็งแสดงท่าทางไม่อยากตอบข้อซักถาม (129/11/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด คริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ห้องคลอด พยาบาลบางคนพูดไม่ไพเราะ (109/11/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด คริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	อยากให้เข้าใจคนเจ็บท้องสักนิด บางคนความเจ็บปวดของแต่ละคนไม่เท่ากัน (73/11/60)	1
		Total		6
ภาคสูติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	อื่น ๆ	จริยธรรม / จรรยาบรรณ	การทำหัตถการช่วยลดความรุนแรงลงบ้าง เวลาตรวจร่างกายคนไข้ควรปิดม่าน ไม่ใช่เปิดผ้าโดยญาตินั่งกันอยู่เต็ม (127/11/60)	1
		Total		1
งานการพยาบาลพิเศษ (8/1)	อื่น ๆ	อื่น ๆ	การออกจากโรงพยาบาลควรแจ้งขั้นตอนกับผู้ป่วยก่อนว่ามีขั้นตอนอะไรใช้ตอนไหน	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
			(68/11/60)	
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ควรมีของใช้ญาติ เช่น ผ้าห่ม หมอน เพราะบางคนมาจากต่างจังหวัดไม่ได้เตรียมมา (71/11/60)	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ควรมีภาชนะในการใส่อาหารประจำห้องไว้บริการ (67/11/60)	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ควรมีรูปภาพถ่ายหรือภาพเขียน งานศิลปะประดับหรือแขวนในห้องพัก (69/11/60)	1
	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	เครื่องทำน้ำอุ่นห้อง 815 เสีย (128/11/60)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	รอเป็นชั่วโมงกว่าผู้ป่วยจะ admit ขึ้นห้องได้ (72/11/60)	1
	สถานที่ / อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ / ชำรุด	อุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในห้องพัก เช่น เครื่องทำน้ำอุ่น ชำรุดควรปรับปรุง (111/11/60)	1
		Total		7
งานการพยาบาลหลังคลอด (8/2)	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ความล่าช้าและไม่ตรงตามที่แจ้ง (70/11/60)	1
	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	ความสะอาดของเตียงนอน (110/11/60)	1
		Total		2
ศูนย์รับผู้ป่วยใน	อื่น ๆ	อื่น ๆ	จองห้องพิเศษตั้งแต่วันที่ 17 ต.ค.60 แจ้ง admit 1 พ.ย.60 พอมาเจ้าหน้าที่แจ้งให้นอนสามัญก่อนรอห้องจนเวลา 29.25 น.สอบถามเจ้าหน้าที่ แต่ได้รับแจ้งว่าไม่มีคิวจองห้องพิเศษชื่อนี้ (65/11/60)	1
		Total		1
งานการพยาบาล ศัลยกรรมกระดูกและข้อ (14/2)	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับคนไข้ (137/11/60)	1
		Total		1
OPD สูติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แผนกสูตินรีเวชไม่มีการบริการที่ดี ปล่อยให้คนไข้รอไม่มีสาเหตุ (66/11/60)	1
		Total		1

หน่วยงานด้านสำนักงาน

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานจัดเก็บรายได้	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	การเงินมีขั้นตอนเยอะกรณีติดต่อก่อนกลับบ้าน (126/11/60)	1
		Total		1
งานเวชสถิติและเวชระเบียน	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ควรดูแลเรื่องเพิ่มประวัติคนไข้ไม่ให้ตกหล่น (108/11/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กิริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพูดไม่สุภาพ (126/11/60)	1
		Total		2
งานสิทธิประโยชน์	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กิริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่ควรพูดจากับผู้รับบริการให้ดีกว่านี้ (176/11/60)	1
		Total		1
งานสำนักงาน อำนวยการ	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ที่ถ่ายเอกสาร ไม่มีวันเสาร์ - อาทิตย์ ลำบากมาก (107/11/60)	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ (107/11/60)	1
		Total		2

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน พฤศจิกายน

2560

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = 3 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	งานจัดเก็บรายได้	1
2.	งานการพยาบาลหลังคลอด (W.8/2)	1
3.	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	1
	รวม	3

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = 4 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	งานการพยาบาลหลังคลอด (W.8/2)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	2
	พนักงานทำความสะอาด	1
	รวม	4

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่น ๆ ทั้งหมด = 9 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	ภาควิชาศัลยกรรม – นรีเวชวิทยา	1
2.	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	4
3.	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	1
5.	ศูนย์รับผู้ป่วยใน	1
6.	สำนักงานอำนวยการ	1
7.	งานอาคารสถานที่	1
	รวม	9

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มี

ทั้งหมด = 10 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานทางการพยาบาลแยกเป็น 8 ครั้ง	8
	- LR = 5 ครั้ง	
	- w.14/2 = 1 ครั้ง	
	- OPD ศัลยกรรม – นรีเวชวิทยา = 1 ครั้ง	
	- ศูนย์รับผู้ป่วยใน = 1 ครั้ง	
2.	งานสิทธิประโยชน์	1
3.	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	1
	รวม	10

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน 2560

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	งานการพยาบาลผู้ป่วยตลอด (LR)/ เลขา CLT สุติ	การติดต่อประสานงานระหว่างญาติกับคนไข้ในระหว่างอยู่ในห้องรอลอด (126/11/60)	1
	งานสิทธิประโยชน์	เจ้าหน้าที่ควรพูดจากับผู้รับบริการให้ดีกว่านี้ (176/11/60)	1
	งานการพยาบาลศัลยกรรมกระดูกและข้อ (14/2)	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับคนไข้ (137/11/60)	1
	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพูดไม่สุภาพ (126/11/60)	1
	OPD สุติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	แผนกสูตินรีเวชไม่มีการบริการที่ดี ปล่อยให้คนไข้รอไม่มีสาเหตุ (66/11/60)	1
	งานการพยาบาลผู้ป่วยตลอด (LR)/ เลขา CLT สุติ	พยาบาลควรใช้น้ำเสียงที่ดีในการตอบคำถาม (73/11/60)	1
	งานการพยาบาลผู้ป่วยตลอด (LR)/ เลขา CLT สุติ	พยาบาลให้คำแนะนำพูดจาห้วน ๆ (64/11/60)	1
	ศูนย์รับผู้ป่วยใน	ศูนย์รับผู้ป่วยในหน้าคาไม่ยิ้มแย้ม สำเนียงการพูดแข็งแรงแรง ทำทางไม่ยอมตอบข้อซักถาม (129/11/60)	1
	งานการพยาบาลผู้ป่วยตลอด (LR)/ เลขา CLT สุติ	ห้องลอด พยาบาลบางคนพูดไม่ไพเราะ (109/11/60)	1
	งานการพยาบาลผู้ป่วยตลอด (LR)/ เลขา CLT สุติ	อยากให้เข้าใจคนเจ็บท้องสักนิด บางคนความเจ็บปวดของแต่ละคนไม่เท่ากัน (73/11/60)	1
	Total		10
ระบบบริการ	งานจัดเก็บรายได้	การเงินมีขั้นตอนเยอะกรณีติดต่อก่อนกลับบ้าน (126/11/60)	1
	งานการพยาบาลหลังลอด (W.8/2)	ความล่าช้าและไม่ตรงตามที่แจ้ง (70/11/60)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	รอเป็นชั่วโมงกว่าผู้ป่วยจะ admit ขึ้นห้องได้ (72/11/60)	1
	Total		3
สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	งานการพยาบาลหลังลอด (W.8/2)	ความสะอาดของเตียงนอน (110/11/60)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	เครื่องทำน้ำอุ่นห้อง 815 เสีย (128/11/60)	1
	พนักงานทำความสะอาด	แม่บ้านห้องพิเศษไม่ดีเท่าที่ควร (1/11/60)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	อุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในห้องพัก เช่น เครื่องทำน้ำอุ่นชำรุดควรปรับปรุง (111/11/60)	1
	Total		4

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
อื่น ๆ	ภาควิทยาศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	การทำหัตถการช่วยลดความรุนแรงลงบ้าง เวลาตรวจร่างกายคนไข้ควรปิดม่าน ไม่ใช่เปิดผ้าโดยญาตินั่งกันอยู่เต็ม (127/11/60)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	การออกจากโรงพยาบาลควรแจ้งขั้นตอนกับผู้ป่วยก่อนว่ามีขั้นตอนอะไรใช้ตอนไหน (68/11/60)	1
	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	ควบคุมดูแลเรื่องแฟ้มประวัติคนไข้ ไม่ให้ตกหล่น (108/11/60)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	ควรมีของใช้ญาติ เช่น ผ้าห่ม หมอน เพราะบางคนมาจากต่างจังหวัด ไม่ได้เตรียมมา (71/11/60)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	ควรมีภาชนะในการใส่อาหารประจำห้องไว้บริการ (67/11/60)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (W.8/1)	ควรมีรูปภาพถ่ายหรือภาพเขียน งานศิลปะ ประดับหรือแขวนในห้องพัก (69/11/60)	1
	ศูนย์รับผู้ป่วยใน	จองห้องพิเศษตั้งแต่วันที่ 17 ต.ค.60 แจ้ง admit 1 พ.ย.60 พอมาเจ้าหน้าที่แจ้งให้นอนสามัญก่อนรอห้องจนเวลา 29.25 น. สอบถามเจ้าหน้าที่ แต่ได้รับแจ้งว่าไม่มีคิวจองห้องพิเศษชื่อนี้ (65/11/60)	1
	สำนักงานอำนวยการ	ที่ถ่ายเอกสาร ไม่มีวันเสาร์ - อาทิตย์ ลำบากมาก (107/11/60)	1
	งานอาคารสถานที่	พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ (107/11/60)	1
	Total		10

