

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน พฤศจิกายน 60

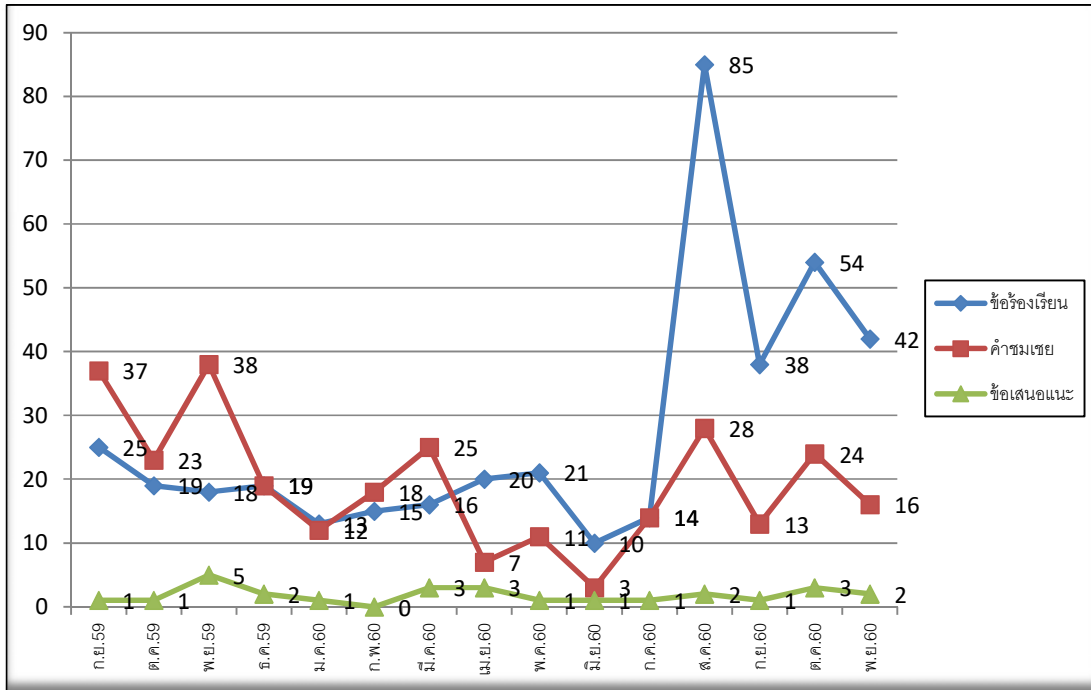
จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด	60	ฉบับ
1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน	42	ฉบับ
2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย	16	ฉบับ
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ	2	ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 42 ฉบับ

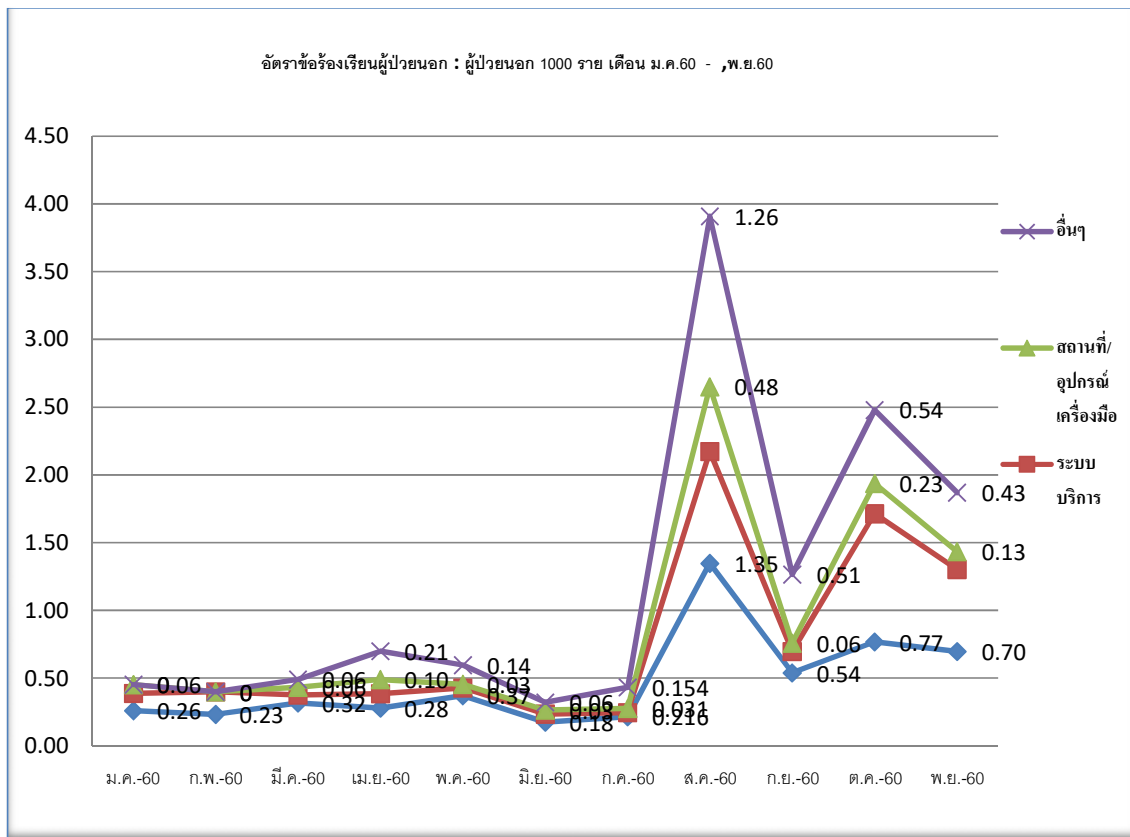
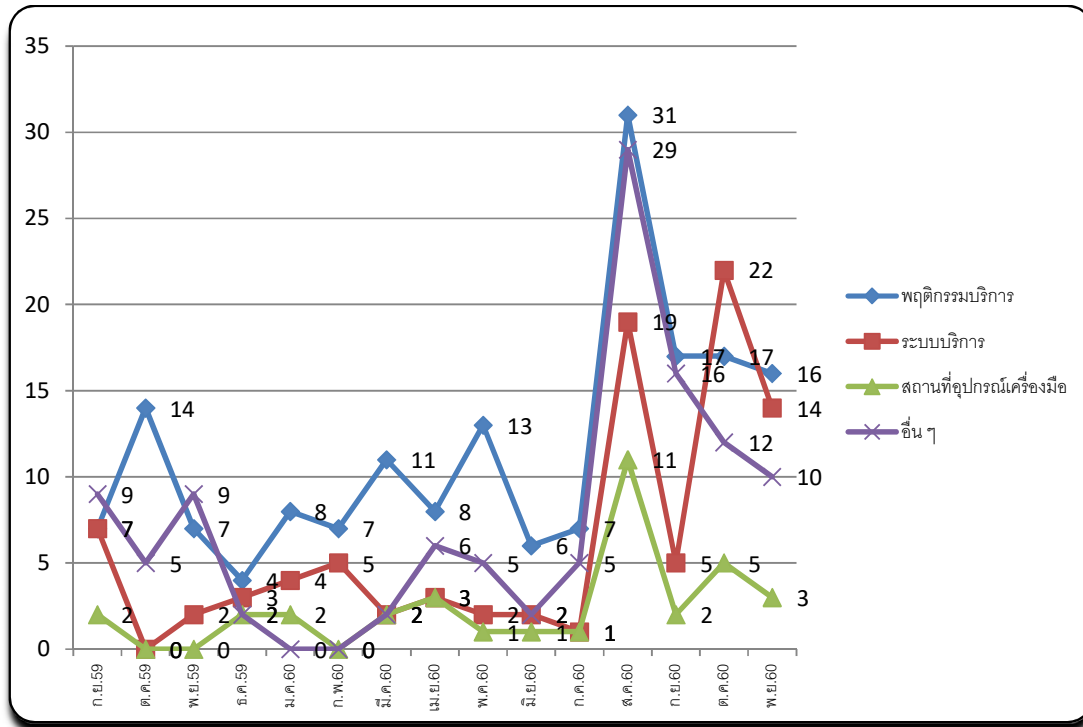
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	16	16	37.21
2	ระบบบริการ	14	14	32.56
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	3	3	6.97
4	อื่นๆ	9	10	23.26
	<b>รวม</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูดกิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	11	11
		ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	5	5
		ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	0	0
	<b>รวม</b>		<b>16</b>	<b>16</b>
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	2	2
		การดูแลรักษาล่าช้า	12	12
	<b>รวม</b>		<b>14</b>	<b>14</b>
3	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	0	0
		ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	2	2
		สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	1	1
	<b>รวม</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
4	อื่นๆ	อื่นๆ	7	7
		การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	3	3
		จริยธรรม/จรรยาบรรณ	0	0
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	0	0
	<b>รวม</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

กราฟรวมจำนวนข้อร้องเรียนเดือน ก.ย.59 - พ.ย. 2560

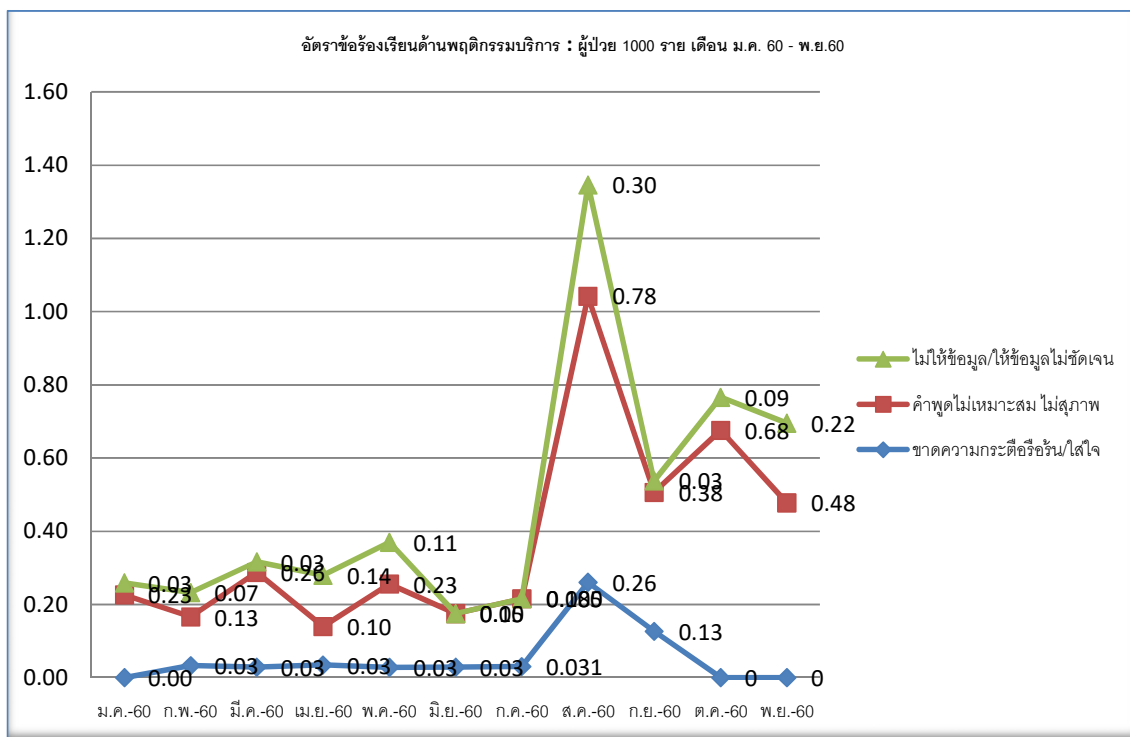
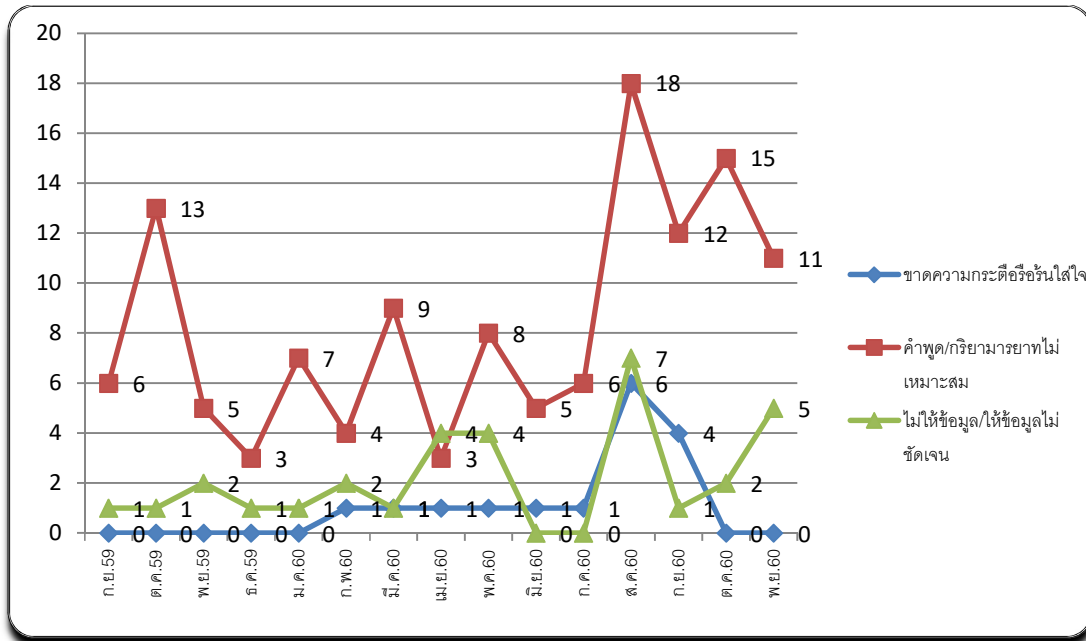


แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือนกันยายน 59 – พฤศจิกายน 2560



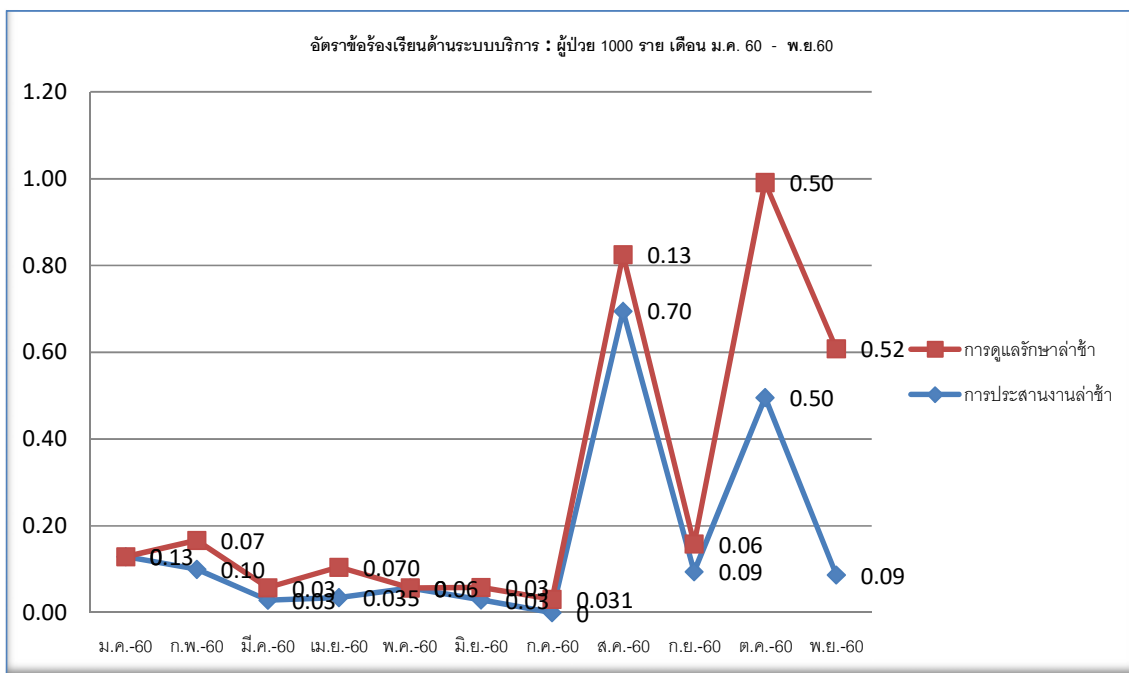
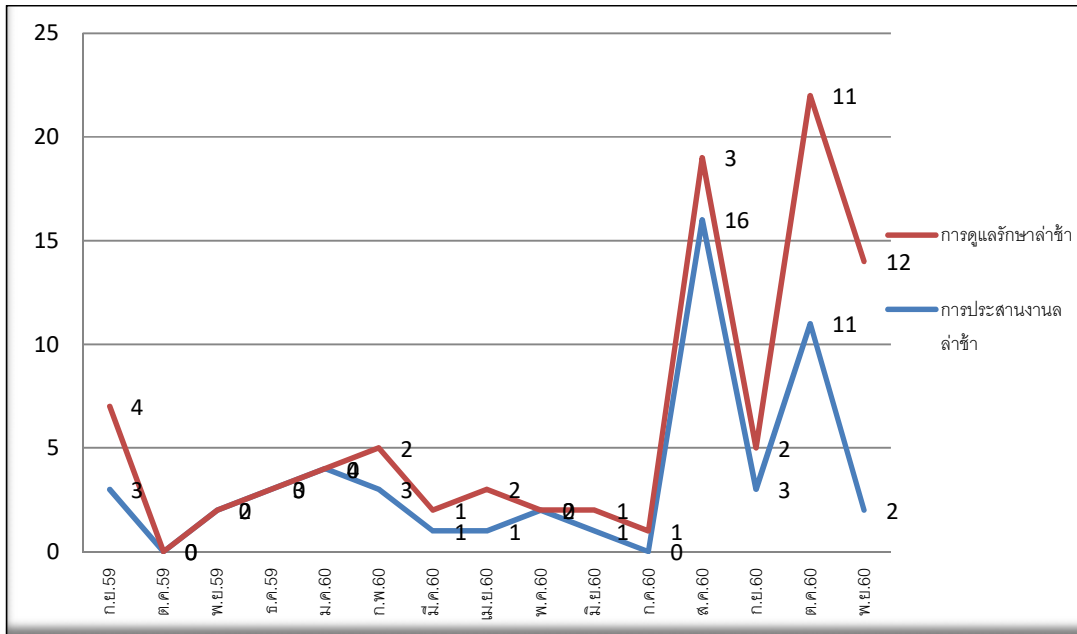
1. ด้านพฤติกรรมการทั้งหมด 16 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมการ เดือนกันยายน 59 – พฤศจิกายน 2560



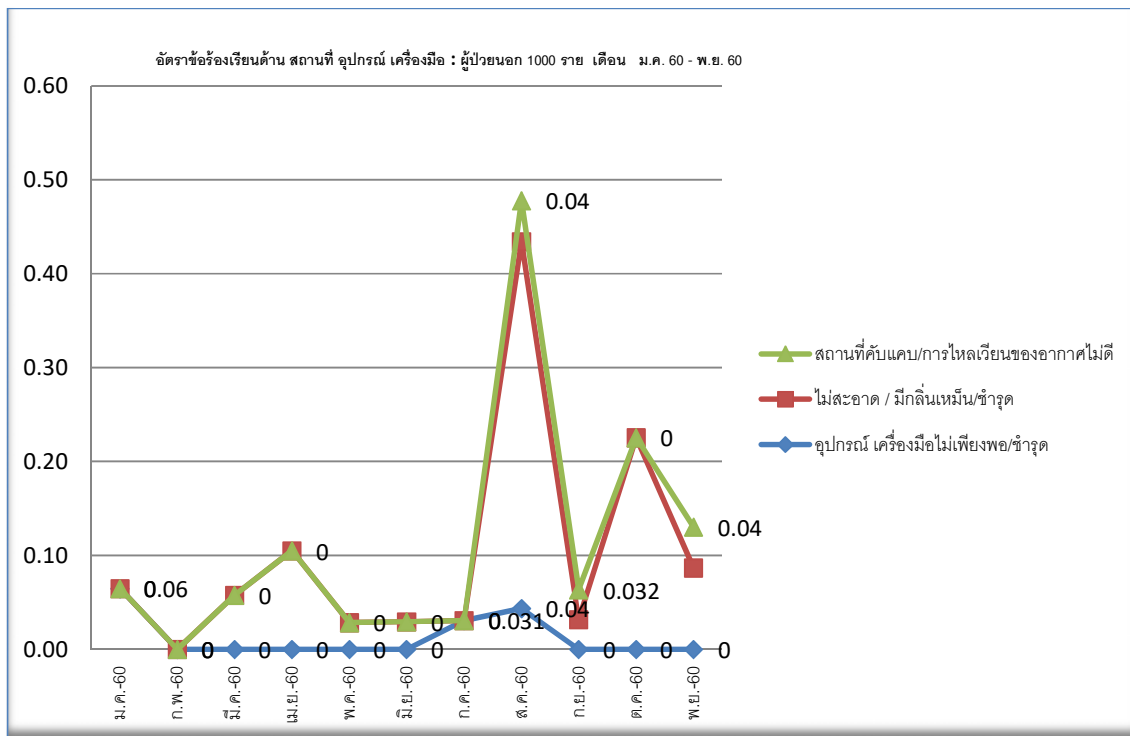
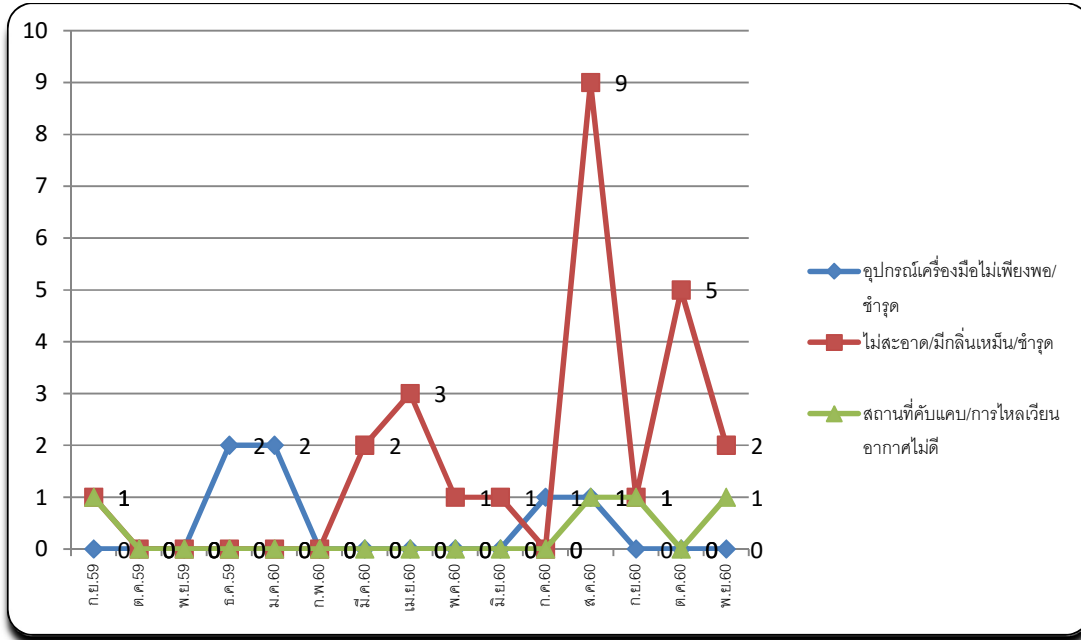
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด 14 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน กันยายน 59 – พฤศจิกายน 2560



### 3. ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ 3 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน กันยายน 59 – พฤศจิกายน 2560



**2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 16 ฉบับ**

- 2.1 เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง พูดยิ้มแย้มแจ่มใส ดูเป็นมิตร เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ดูสนใจและบริการดีมาก ( 1/11/60 )
- 2.2 ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแนะนำให้เขียนและแสดงความคิดเห็น ( 4/11/60 )
- 2.3 พยาบาลเคาน์เตอร์ให้บริการผู้ป่วยด้วยมารยาทยิ้มแย้มแจ่มใส ( 6/11/60 )
- 2.4 พยาบาลพุดชนะนำสิ่งต่าง ๆ ( 7/11/60 )
- 2.5 พยาบาลพุดจาไพเราะและให้บริการกับคนไข้เป็นอย่างดี ( 8/11/60 )
- 2.6 ศูนย์ส่งเสริมพยาบาลดี ( 11/11/60 )
- 2.7 ศูนย์ส่งเสริมให้คำแนะนำดี ( 13/11/60 )
- 2.8 คุณวารุณี มุสิกม เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ให้ความดูแลในขั้นตอนการรับยาได้ดีเยี่ยม ( 15/11/60 )
- 2.9 ทุกแผนกบริการดี ( 17/11/60 )
- 2.10 แผนกกายภาพ และศูนย์ส่งเสริม บริการดีมาก ( 19/11/60 )
- 2.11 แพทย์ พยาบาล ให้บริการรวดเร็ว แม้จะมีคนป่วยมากมาย ( 21/11/60 )
- 2.12 แพทย์ พยาบาล บุคลากร ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี ( 22/11/60 )
- 2.13 การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมการบริการที่ดีขึ้น ( 26/11/60 )
- 2.14 พยาบาลคัดกรองให้บริการประทับใจ ( 27/11/60 )
- 2.15 เจ้าหน้าที่หน้าต้ายิ้มแย้ม ให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน ( 41/11/60 )
- 2.16 นพ.จิรายุทธ จันทร์มา และหน่วยงานชะลอไตเสื่อม อธิบายโรค การปฏิบัติตัวและแจ้งผล Lab ดูแลผู้ป่วยเหมือนญาติ ( 43/11/60 )

**3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 2 ฉบับ**

- 3.1 อยากให้ทุกแผนก เช่น หู คอ จมูก ตา และอื่น ๆ เปิดคิวให้มากกว่านี้ ( 25/11/60 )
- 3.2 แทนป้ายลายพระหัตถ์ของพระเทพฯควรมหาที่เหมาะสมกว่านี้วาง ( 33/11/60 )

4. อื่นๆ 10 ฉบับ

- 4.1 ขอเสนอขึ้นบัตรนัดโดยใช้ระบบตู้ใส่บัตรนัดโดยใส่กุญแจไว้ ( 21/11/60 )
- 4.2 ควรปรับปรุงห้องศูนย์ส่งเสริมควรว่างกว่านี้ ( 19/11/60 )
- 4.3 ที่จอดรถหลังโรงอาหารมีหลุมมาก ( 19/11/60 )
- 4.4 นั่งรอตรวจตั้งแต่เช้าไม่ให้เกิดบัตรคิวเลย นั่งรอหมดตั้งแต่ 11.30 น. จนถึง 14.00 น.( 16/11/60 )
- 4.5 ในการติดต่อการเงินแต่ละแผนกทำไมต้องแยกแผนก เพื่อความสะดวกควรชำระเงินครั้งเดียวหลังจากดำเนินการสิ้นสุด ( 45/11/60 )
- 4.6 แผนกตาไม่ทำเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ให้ขึ้นบัตรนัด คนมาก่อนจึงไม่รู้ว่าจะขึ้นตรงไหน(17/11/60)
- 4.7 พ่อค้า แม่ค้า ตั้งแผงขายของปิดทางเดินเข้าสนามกีฬา ( 22/11/60 )
- 4.8 แพทย์ควรให้รถนอนตรวจก่อนเพราะผู้ป่วยรถนอนมีภูมิคุ้มกันน้อยกว่าผู้ป่วยปกติ ( 39/11/60 )
- 4.9 มีสุนัขมาก ( 26/11/60 )
- 4.10 ห้องอายุรกรรมเบิกยาคืนเพียง 1 เม็ด ( 24/11/60 )



สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน 60

หน่วยงานด้านกายภาพ

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานอาคารสถานที่	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ที่จอดรถหลังโรงอาหารมีหลุมมาก ( 19/11/60 )	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	มีสุนัขมาก ( 26/11/60 )	1
		Total		2
ภาควิชาอายุรศาสตร์	สถานที่ / อุปกรณ์ เครื่องมือ	สถานที่คับแคบ/การ ไหลเวียนของอากาศไม่ ดี	สถานที่คับแคบ ( 43/11/60 )	1
		Total		1
รองฝ่ายการพยาบาล	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	ห้องพิเศษ VIP มีฝุ่นเกาะมาก ( 36/11/60 )	1
		Total		1

หน่วยงานด้านคลินิก

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
ภาควิชาอายุรศาสตร์	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูล ไม่ชัดเจน	OPD อายุรศาสตร์มีการย้ายแผนกโดยไม่ มีการแจ้งให้คนไข้ทราบล่วงหน้า ( 42/11/60 )	1
	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ ยุติธรรม	ขอเสนอขึ้นบัตรนัดโดยใช้ระบบตู้ใส่บัตร นัดโดยใส่กุญแจไว้ ( 21/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	คนไข้ปวดศีรษะเข้ารับบริการหลังเที่ยง พยาบาลแจ้งไม่รับแล้วส่งตัวไปฉุกเฉิน ฉุกเฉินส่งตัวไปศูนย์ส่งเสริมมีแพทย์อยู่ คนเคียวทำให้คิวยาว ( 4/11/60 )	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	แพทย์ควรให้รถนอนตรวจก่อนเพราะผู้ป่วยนอนมีภูมิคุ้มกันน้อยกว่าผู้ป่วยปกติ ( 39/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	เจาะเลือดปลายนิ้วสายมาก ( 30/11/60 )	1
	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	ไม่สามารถบอกระยะเวลาการคอยและไม่มี การบอกให้ไปรับประทานอาหารเที่ยงก่อน ( 27/11/60 )	1
		Total		6
ผู้อำนวยการ	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	การบริการช้าเกินไป ( 14/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	ควรจัดหาแพทย์ผู้ตรวจคนไข้ให้เพียงพอ กับจำนวนผู้ป่วยเนื่องจากคนป่วยมีจำนวนมาก ( 9/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอคิวตรวจนานมาก ( 8/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอนานแพทย์มีมากกว่า 1 คน ( 13/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอนานมาก แพทย์น้อยเกินไป ( 12/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอนานอยากให้มีแพทย์มาตรวจเยอะกว่านี้ ( 2/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอพบแพทย์นานเด็กไข้ขึ้นสูง ( 3/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	ศูนย์ส่งเสริม พยาบาลดี แต่บริหารไม่ดี เนื่องจากมีไข้ตัวร้อน รอนานมาก ( 11/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	ห้องศูนย์ส่งเสริมมีแพทย์ตรวจคนเดียว รอนานมาก ( 10/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	อยากให้มีแพทย์ตรวจเพิ่ม เพื่อจะได้ตรวจรวดเร็วขึ้น ( 5/11/60 )	1
				10
งานเภสัชกรรม	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	การยื่นเข้าแถวเพื่อรอรับยานาน มีปัญหาเรื่องข้อไม่สามารถยื่นนานได้ ( 44/11/60 )	1
	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	ทำไมคนไข้ต้องมารับยาทุกสิ้นเดือน ( 23/11/60 )	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ห้องจ่ายยาแผนกออริโซ หมายเลข 1 พูดไม่ไพเราะ ( 34/11/60 )	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
		Total		3
งานสร้างเสริมสุขภาพ	อื่นๆ	อื่น	ควรปรับปรุงห้องศูนย์ส่งเสริมควรกว้างกว่านี้ ( 19/11/60 )	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอตรวจนานมาก เด็กทารกไม่มีการช่วยเหลือใด ๆ รอคิวนานเกินไป ( 7/11/60 )	1
		Total		2
ภาควิชารังสี	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพขาดService mind ในการให้บริการ ( 29/11/60 )	1
	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	ห้องตรวจเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ชั้น 1 ไม่มีการจัดลำดับคิว ไม่บอกกระบวนการและขั้นตอนว่าต้องยื่นชำระเงินก่อนมาวางบัตร ( 29/11/60 )	1
		Total		2
งานการพยาบาลอายุรกรรม ( w.11/2 )	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย ( 35/11/60 )	1
		Total		1
OPD ศัลยศาสตร์	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ให้บริการไม่ดี ( 31/11/60 )	1
		Total		1
OPD อายุรศาสตร์	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ ยุติธรรม	นั่งรอตรวจตั้งแต่เช้าไม่ให้เกิดบัตรคิวเลย นั่งรอหมอตั้งแต่ 11.30 น. จนถึง 14.00 น.( 16/11/60 )	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ห้องอายุรกรรมเบิกยาคืนเพียง 1 เม็ด ( 24/11/60 )	1
		Total		2
ผู้ป่วยนอกชั้น 2	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	บุคลากรไม่ปรึกษาคนไข้ ( 6/11/60 )	1
		Total		1
ER	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แผนกฉุกเฉินพูดไม่ดี ( 18/11/60 )	1
		Total		1
OPD จักษุ	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/	แผนกตาไม่ทำเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
		ยุติธรรม	ให้ยื่นบัตรนัด คนมาก่อนจึงไม่รู้ว่าจะยื่นตรงไหน ( 17/11/60 )	
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลพูดจาไม่ดี ไม่สนใจแสดงกริยามารยาทพจน ไขจ้องหน้าถาม ซักสีหน้าไม่พอใจ ( 1/11/60 )	1
		Total		2
กก.ร้านอาหาร	อื่น ๆ	อื่น ๆ	พ่อค้า แม่ค้า ตั้งแผงขายของปิดทางเดินเข้าสนามกีฬา ( 22/11/60 )	1
		Total		1
ภาคจักขุวิทยา	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แพทย์พูดกับคนไข้แข็งกระด้าง ทำให้คนไข้เสียความรู้สึก ( 28/11/60 )	1
		Total		1

**หน่วยงานด้านสำนักงาน**

**1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานจัดเก็บรายได้	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	การเงินพูดไม่ดี ( 20/11/60 )	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ในการติดต่อการเงินแต่ละแผนกทำไมต้องแยกแผนก เพื่อความสะดวกควรชำระเงินครั้งเดียวหลังจากดำเนินการสิ้นสุด ( 45/11/60 )	1
		Total		2
งานสิทธิประโยชน์	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ ( 40/11/60 )	1
		Total		1
งานเวชสถิติและเวชระเบียน	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมเหมือนให้บริการเหมือนเต็มใจให้บริการ ( 32/11/60 )	1
		Total		1
พนักงานทำความสะอาด	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แม่บ้านพูดจาไม่ไพเราะ ( 38/11/60 )	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็น ปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
	สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่น เหม็น/ ชำรุด	แม่บ้าน ไม่เช็ด โต๊ะแดง ให้คนอื่นมาทำ ( 37/11/60 )	1
		Total		2

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน พฤศจิกายน

2560

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = 14 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	ผู้อำนวยการ	10
2.	งานเภสัชกรรม	1
3.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	2
4.	งานส่งเสริมสุขภาพ	1
	<b>รวม</b>	<b>14</b>

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = 3 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	พนักงานทำความสะอาด	1
2.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	1
3.	รองฝ่ายการพยาบาล	1
	<b>รวม</b>	<b>3</b>

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มีทั้งหมด = 16 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานพยาบาลแยกเป็น = 5 ครั้ง	5
	- Ward11/2 = 1 ครั้ง	
	- OPD ศัลยศาสตร์ = 1 ครั้ง	
	- ผู้ป่วยนอกชั้น 2 = 1 ครั้ง	
	- ER = 1 ครั้ง	
	- OPD จักษุ = 1 ครั้ง	
2.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	2
3.	งานจัดเก็บรายได้	1
4.	ภาควิชารังสี	2
5.	งานสิทธิประโยชน์	1
6.	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	1
7.	งานเภสัชกรรม	2
8.	ภาควิชาจักษุวิทยา	1
9.	พนักงานทำความสะอาด	1
	<b>รวม</b>	<b>16</b>

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆ ทั้งหมด = 10  
ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	2
2.	งานส่งเสริมสุขภาพ	1
3.	งานอาคารสถานที่	2
4.	OPD สูติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	1
5.	งานจัดเก็บรายได้	1
6.	OPD จักษุ	1
7.	คณะกรรมการร้านอาหาร	1
8.	OPD อายุรศาสตร์	1
	<b>รวม</b>	<b>10</b>

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน 60

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	ภาควิชาอายุรศาสตร์	OPD อายุรศาสตร์มีการย้ายแผนกโดยไม่มีการแจ้งให้คนไข้ทราบล่วงหน้า ( 42/11/60 )	1
	งานจัดเก็บรายได้	การเงินพูดไม่ดี ( 20/11/60 )	1
	ภาควิชารังสี	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ขาด Service mind ในการให้บริการ ( 29/11/60 )	1
	งานการพยาบาลอายุรกรรมหญิง ( Ward11/2 )	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย ( 35/11/60 )	1
	OPD ศัลยศาสตร์	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ให้บริการไม่ดี ( 31/11/60 )	1
	งานสิทธิประโยชน์	เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ ( 40/11/60 )	1
	งานเวชสถิติและเวชระเบียน	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมเหมือนให้บริการเหมือนเต็มใจให้บริการ ( 32/11/60 )	1
	งานเภสัชกรรม	ทำไมคนไข้ต้องมารับยาทุกสิ้นเดือน ( 23/11/60 )	1
	ผู้ป่วยนอกชั้น 2	บุคลากรไม่ปรึกษาคนไข้ ( 6/11/60 )	1
	ER	แผนกฉุกเฉินพูดไม่ดี ( 18/11/60 )	1
	OPD จักษุ	พยาบาลพูดจาไม่ดี ไม่สนใจแสดงกริยามารยาทของคนไข้ เจ้าหน้าที่ถาม ชักสีหน้าไม่พอใจ ( 1/11/60 )	1
	ภาควิชาจักษุวิทยา	แพทย์พูดกับคนไข้แข็งกระด้าง ทำให้คนไข้เสียความรู้สึก ( 28/11/60 )	1
	พนักงานทำความสะอาด	แม่บ้านพูดจาไม่ไพเราะ ( 38/11/60 )	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ไม่สามารถบอกระยะเวลารอคอยและไม่มีการบอกให้ไปรับประทานอาหารเช้าก่อน ( 27/11/60 )	1
	งานเภสัชกรรม	ห้องจ่ายยาแผนกออโรโร หมายเลข 1 พูดไม่ไพเราะ ( 34/11/60 )	1
	ภาควิชารังสี	ห้องตรวจเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ชั้น 1 ไม่มีการจัดลำดับคิว ไม่บอกกระบวนการและขั้นตอนที่ต้องยื่นชำระเงินก่อนมาวางบัตร ( 29/11/60 )	1
	Total		16
ระบบบริการ	ผู้อำนวยการ	การบริการช้าเกินไป ( 14/11/60 )	1
	งานเภสัชกรรม	การยื่นเข้าแถวเพื่อรอรับยานาน มีปัญหาเรื่องข้อไม่สามารถยื่นนานได้ ( 44/11/60 )	1



ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	คนไข้ปวดศีรษะเข้ารับบริการหลังเที่ยงพยาบาลแจ้งไม่รับแล้วส่งตัวไปฉุกเฉิน ฉุกเฉินส่งตัวไปศูนย์ส่งเสริมมีแพทย์อยู่คนเดียวทำให้คิวยาว ( 4/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	ควรจัดหาแพทย์ผู้ตรวจคนไข้ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย เนื่องจากคนป่วยมีจำนวนมาก ( 9/11/60 )	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	เจาะเลือดปลายนิ้วสายมาก ( 30/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	รอคิวตรวจนานมาก ( 8/11/60 )	1
	งานสร้างเสริมสุขภาพ	รอตรวจนานมาก เด็กทารกไม่มีการช่วยเหลือใด ๆ รอคิวนานเกินไป ( 7/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	รอนานแพทย์มีมากกว่า 1 คน ( 13/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	รอนานมาก แพทย์น้อยเกินไป ( 12/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	รอนานอยากให้มีแพทย์มาตรวจเยอะกว่านี้ ( 2/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	รอพบแพทย์นานเด็กไข้ขึ้นสูง ( 3/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	ศูนย์ส่งเสริม พยาบาลดี แต่บริหารไม่ดี เนื่องจากมีไข้ตัวร้อน รอนานมาก ( 11/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	ห้องศูนย์ส่งเสริมมีแพทย์ตรวจคนเดียว รอนานมาก ( 10/11/60 )	1
	ผู้อำนวยการ	อยากให้แพทย์ตรวจเพิ่ม เพื่อจะได้ตรวจรวดเร็วขึ้น ( 5/11/60 )	1
	Total		14
สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ	พนักงานทำความสะอาด	แม่บ้านไม่เช็ดโต๊ะแดง ให้คนอื่นมาทำ ( 37/11/60 )	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	สถานที่คับแคบ ( 43/11/60 )	1
	รองฝ่ายการพยาบาล	ห้องพิเศษ VIP มีฝุ่นเกาะมาก ( 36/11/60 )	1
	Total		3
อื่น ๆ	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ขอเสนอขึ้นบัตรนัดโดยใช้ระบบตู้ใส่บัตรนัดโดยใส่กุญแจไว้ ( 21/11/60 )	1
	งานสร้างเสริมสุขภาพ	ควรปรับปรุงห้องศูนย์ส่งเสริมควรกว้างกว่านี้ ( 19/11/60 )	1
	งานอาคารสถานที่	ที่จอดรถหลังโรงอาหารมีหลุมมาก ( 19/11/60 )	1
	OPD สูติศาสตร์ – นรีเวช วิทยา	นั่งรอตรวจตั้งแต่เช้าไม่ให้เกิดบัตรคิวเลย นั่งรอหมอตั้งแต่ 11.30 น. จนถึง 14.00 น.( 16/11/60 )	1
	งานจัดเก็บรายได้	ในการติดต่อการเงินแต่ละแผนกทำไมต้องแยกแผนกเพื่อความสะดวกควรชำระเงินครั้งเดียวหลังจากดำเนินการ	1

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
		สิ้นสุด ( 45/11/60 )	
	OPD จักขุ	แผนกตาไม่ทำเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ให้ขึ้นบัตรนัด คน มาก่อนจึงไม่รู้ว่าจะขึ้นตรงไหน ( 17/11/60 )	1
	คณะกรรมการร้านอาหาร	พ่อค้า แม่ค้า ตั้งแผงขายของปิดทางเดินเข้าสนามกีฬา ( 22/11/60 )	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	แพทย์ควรให้รถนอนตรวจก่อนเพราะผู้ป่วยรถนอนมี ภูมิกู้มกันน้อยกว่าผู้ป่วยปกติ ( 39/11/60 ค)	1
	งานอาคารสถานที่	มีสุนัขมาก ( 26/11/60 )	1
	OPD อายุรศาสตร์	ห้องอายุรกรรมเบิกยาคืนเพียง 1 เม็ด ( 24/11/60 )	1
	Total		10