

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน ตุลาคม 60

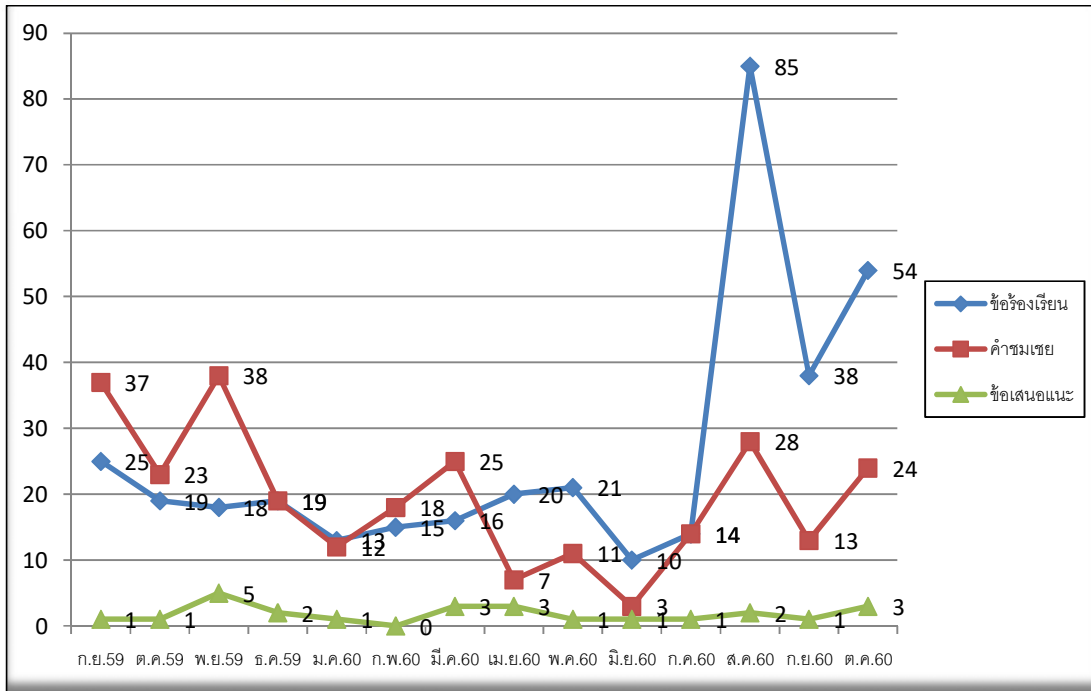
จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด	81	ฉบับ
1.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน	54	ฉบับ
2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย	24	ฉบับ
3.จำนวนแบบข้อเสนอแนะ	3	ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 54 ฉบับ

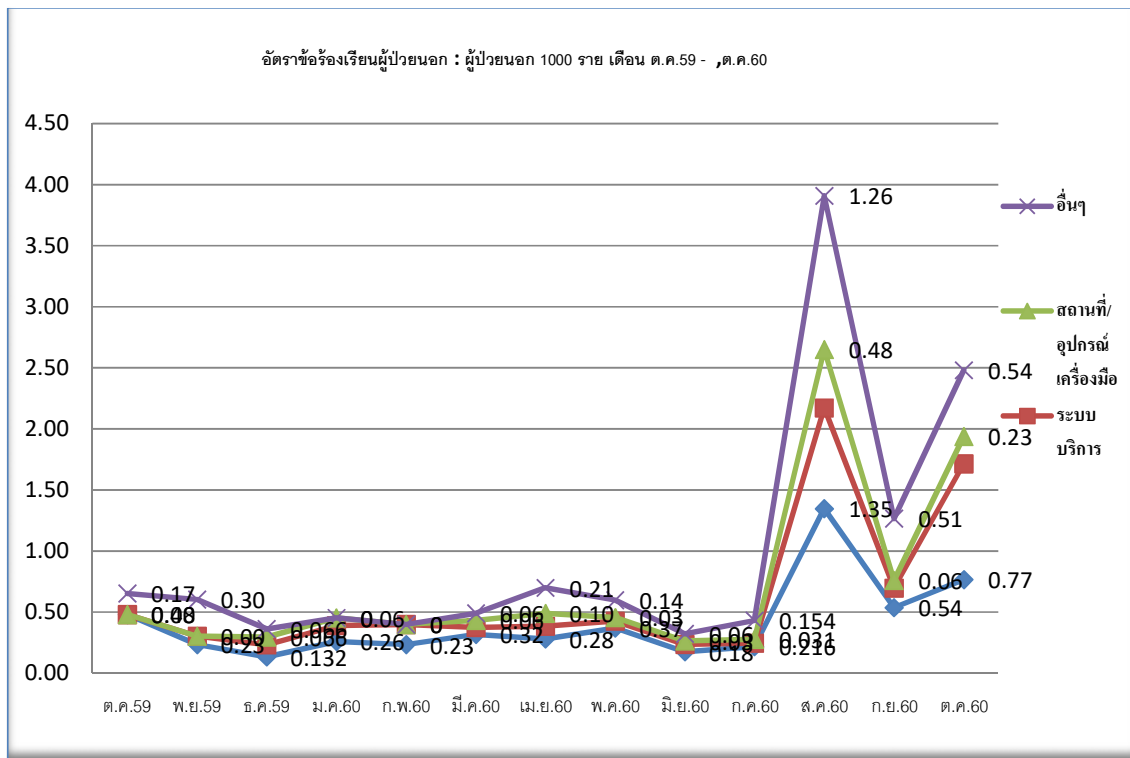
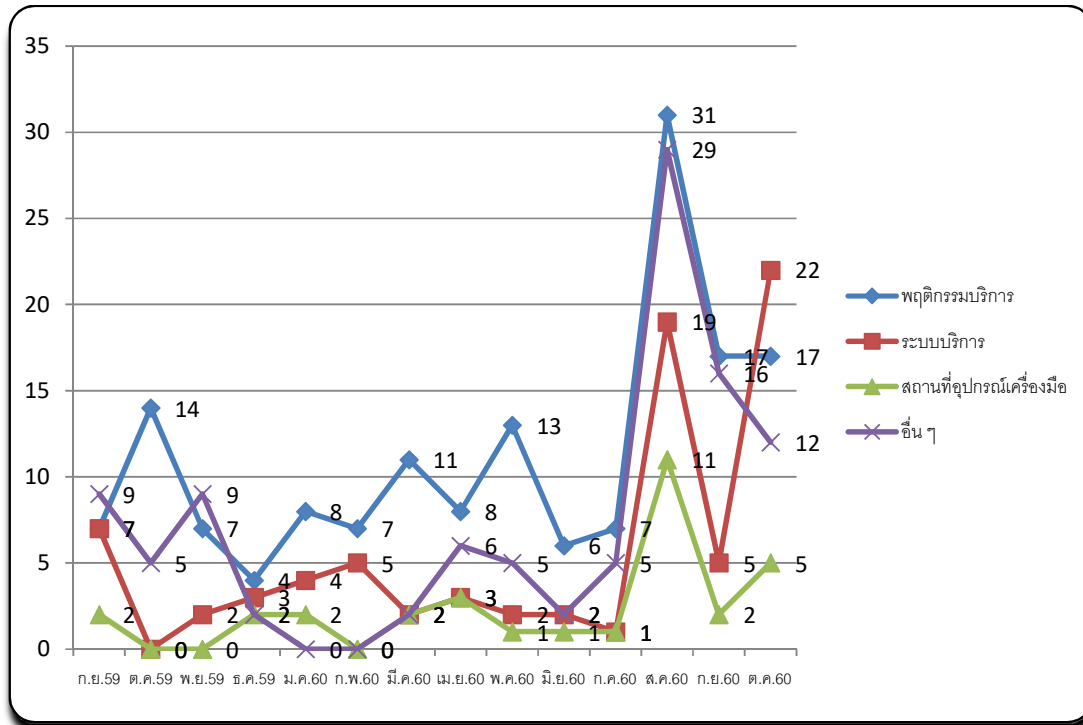
ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ (%)
1	พฤติกรรมบริการ	16	17	30.36
2	ระบบบริการ	21	22	39.29
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	5	5	8.93
4	อื่นๆ	12	12	21.42
	รวม	54	56	100

ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	คำพูดกิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	15	15
		ไม่ให้ข้อมูล/ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	2	2
		ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	0	0
	รวม		17	17
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	11	11
		การดูแลรักษาล่าช้า	11	11
	รวม		22	22
3	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด	0	0
		ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด	5	5
		สถานที่คับแคบ/การไหลเวียนของอากาศไม่ดี	0	0
	รวม		5	5
4	อื่นๆ	อื่นๆ	2	2
		การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	8	8
		จริยธรรม/จรรยาบรรณ	1	1
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	1	1
	รวม		12	12

กราฟรวมจำนวนข้อร้องเรียนเดือน ก.ย.59 – ต.ก. 2560

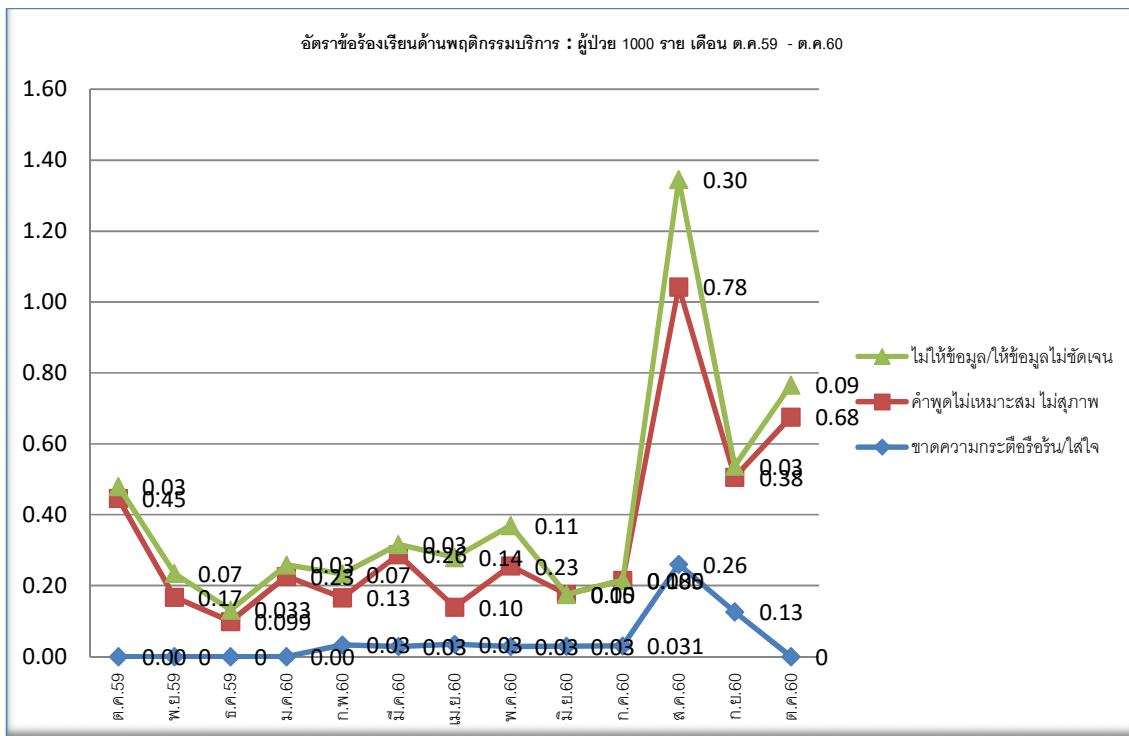
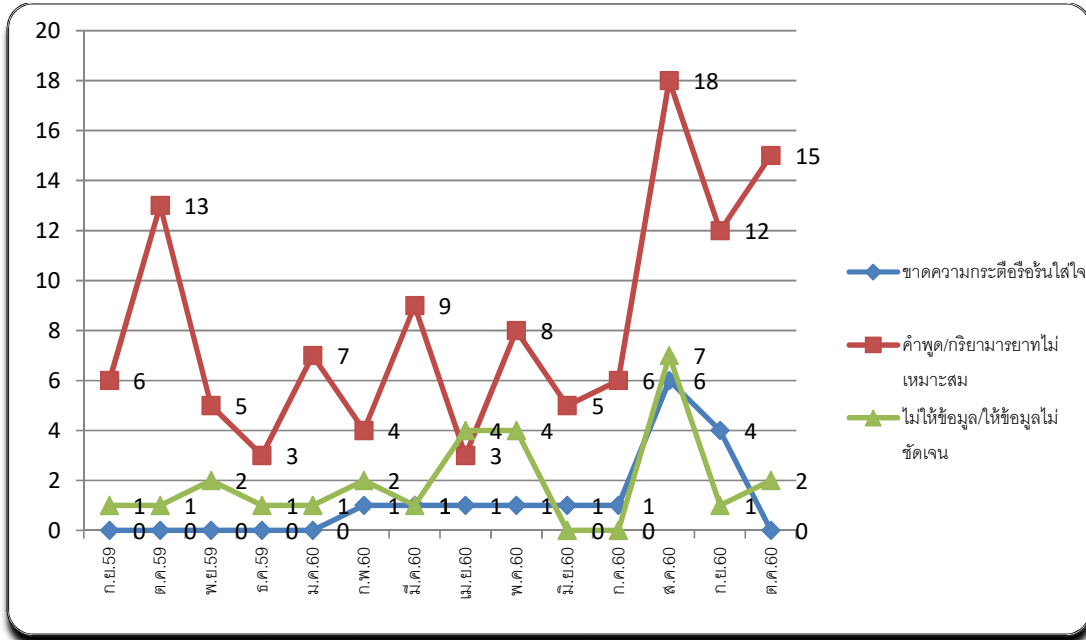


แผนภูมิแสดงจำนวนประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ เดือน กันยายน 59 – ตุลาคม 2560



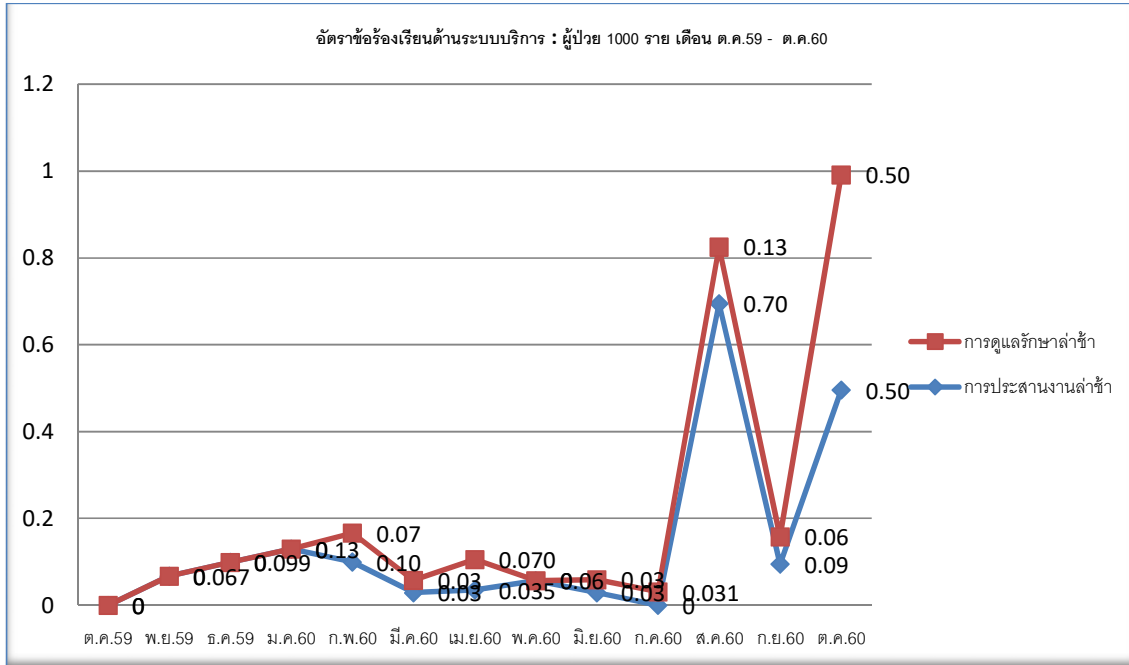
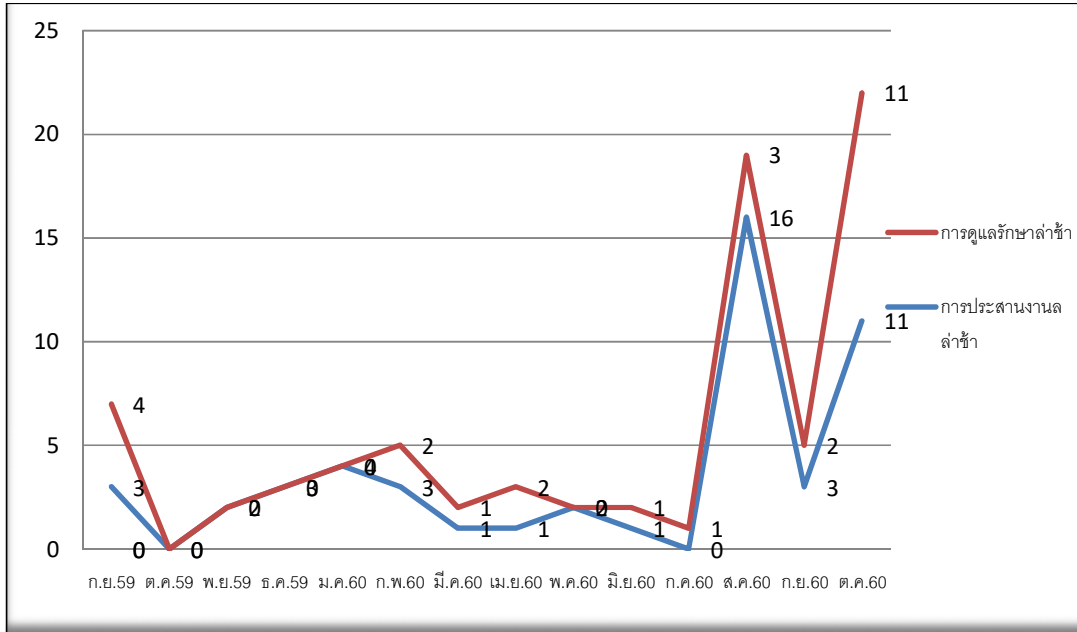
1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด 17 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือน กันยายน 59 – ตุลาคม 2560



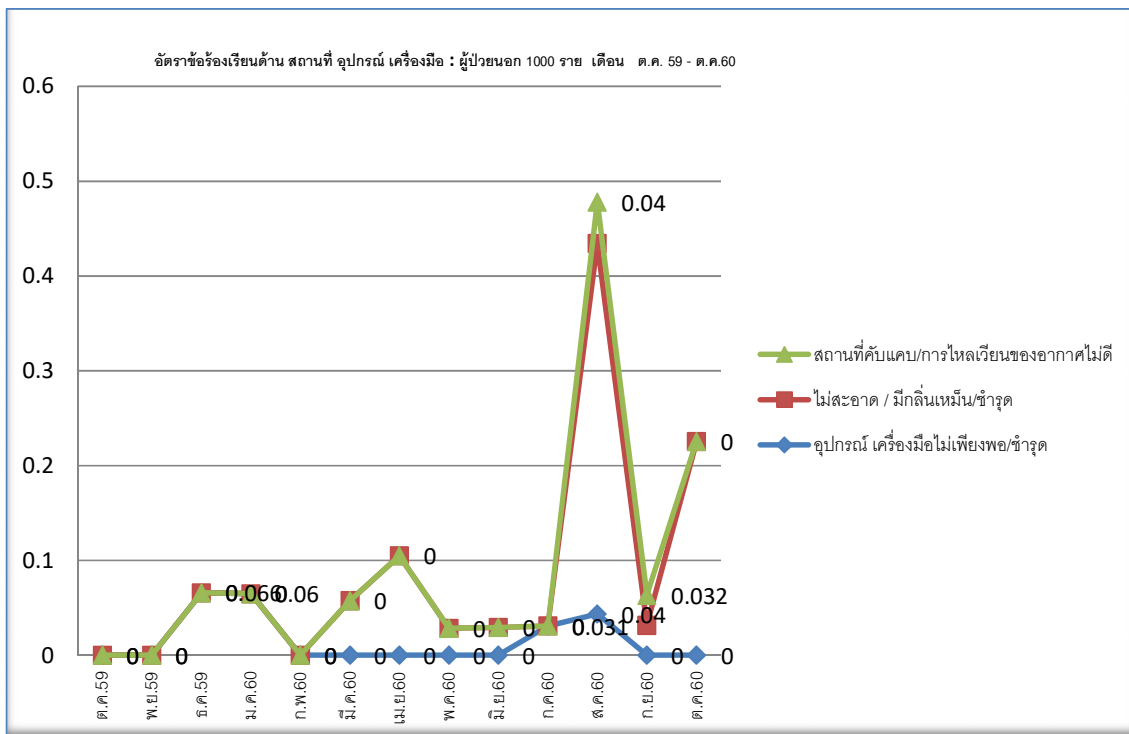
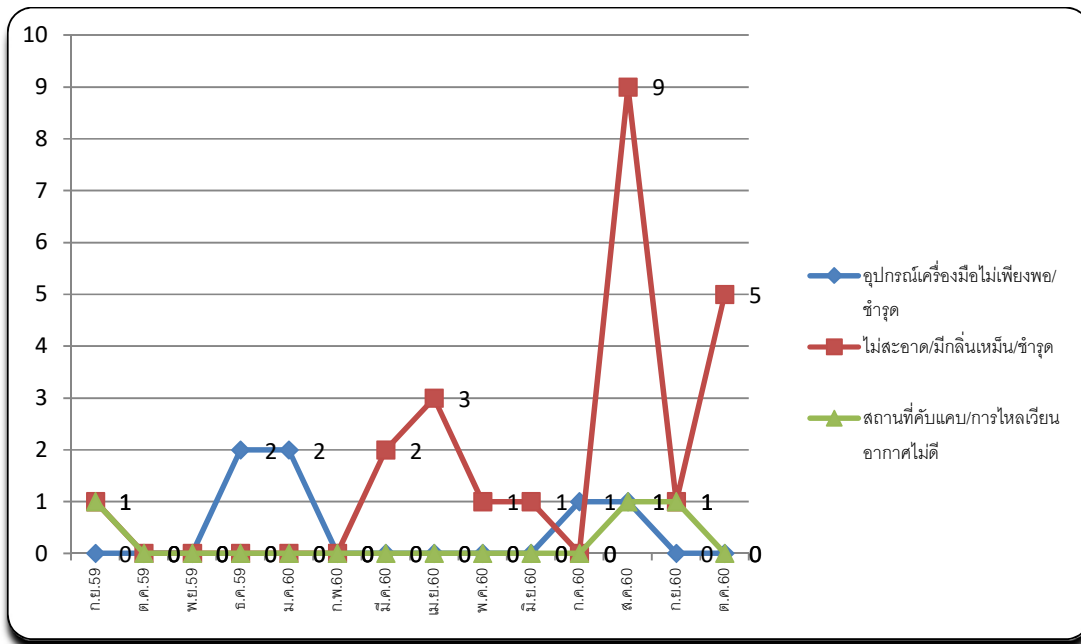
2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด 22 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือน กันยายน 59 – ตุลาคม 2560



3. ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ 5 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือน กันยายน 59 – ตุลาคม 2560



2.จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 24 ฉบับ

- 2.1 นายแพทย์จิรายุทธ จันทร์มา แพทย์ใจดีตรวจละเอียด (1/10/60)
- 2.2 **พญ.กุลธิดา เมธาวสิน** รักษาได้ประทับใจ อยากให้รู้สึกลอยากกลับมารักษาอีก (3/10/60)
- 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดีทุกคน (4/10/60)
- 2.4 เจ้าหน้าที่กิจกรรมบำบัดให้ข้อมูลได้ประทับใจ (5/10/60)
- 2.5 คุณกัลยา ัญญลักษณ์ ให้บริการนวดดีมาก (6/10/60)
- 2.6 ผศ.นพ.วรพล อร่ามรัศมีกุล เริ่มตรวจเช้า ตรวจผู้ป่วยดีมาก พุดจาดี (8/10/60)
- 2.7 พยาบาลอายุรกรรมบริการดูแลคนไข้ดี (11/10/60)
- 2.8 เจ้าหน้าที่คัดสรรทางเดินปัสสาวะได้ แพทย์บริการด้วยความตั้งใจ มีน้ำใจเป็นกันเอง (12/10/60)
- 2.9 ห้องตรวจเคาน์เตอร์ที่ 1-4 ใช้คำพูดมีหางเสียงดี (13/10/60)
- 2.10 เวชระเบียนมีความเข้าใจระบบงานและอำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยเข้าใจตรงกัน (14/10/60)
- 2.11 รพ.ก.ม.สันที่อยู่บนไคเลื่อนบริการดีมาก (16/10/60)
- 2.13 **พยาบาลโสภณา พัดสอน** แผนกอายุรกรรมให้บริการคนไข้อย่างดี (22/10/60)
- 2.14 แพทย์ใจดีมาก (23/10/60)
- 2.15 เจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมให้บริการดีมาก (31/10/60)
- 2.16 เจ้าหน้าที่บริการดี (32/10/60)
- 2.17 พยาบาลหน้าเคาน์เตอร์พุดจาดี ให้ความสำคัญกับผู้ป่วย (33/10/60)
- 2.18 แพทย์พุดจาดี (37/10/60)
- 2.19 แพทย์মনพล กุลประณีต ให้คำแนะนำดีมาก (48/10/60)
- 2.20 พนักงานต้อนรับดี และ ประชาสัมพันธ์ให้บริการดี (50/10/60)
- 2.21 แผนกฉุกเฉิน แผนกเด็ก แพทย์ นักศึกษาแพทย์ รพ. เวิร์เพล ให้บริการใส่ใจพุดจาสุภาพมาก (52/10/60)
- 2.22 เจ้าหน้าที่เจาะเลือดมีหลายคนทำให้บริการประทับใจ (54/10/60)
- 2.23 เจ้าหน้าที่ w.14/2 และ ICU คัดชั้น 4 พยาบาลทำงานด้วยใจ โดยเฉพาะ นายแพทย์ ภิญญ์ และทีม ให้บริการ และคำแนะนำทำให้ญาติรู้สึกสบายใจในการรักษาที่มีคุณภาพ (60/10/60)
- 2.24 แพทย์ พยาบาล ห้องฉุกเฉิน ให้บริการดีมาก (63/10/60)

3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 3 ฉบับ

- 3.1 โรงอาหาร ไม่มีสถานที่สำหรับผู้ป่วยเข็นรถนั่ง และไม่มีทางขึ้นลงที่สะดวก (9/10/60)
- 3.2 OPD อายุรกรรมควรเอาบัตรคิวมาเสียไปไว้แบบเดิม ควรบริหารให้ไวกว่าเดิม ไม่ใช่ช้ากว่าเดิม (08/10/60)
- 3.3 อยากให้ทำสะพานข้ามคลองเพิ่มบริเวณโรงอาหารหรือ 7-11 เพราะคนแก่เยอะมาก เดินพบแพทย์ลำบาก (54/10/60)

4. อื่นๆ 12 ฉบับ

- 4.1 การรับบัตรคิวห้องอายุรกรรมใช้บัตรเสียเหมือนเดิมดีแล้ว (34/10/60)
- 4.2 ควรจะเอาบัตรคิวแผนกอายุรกรรมมาเสียไปไว้อย่างเดิม (20/10/60)
- 4.3 ควรปรับปรุงบัตรคิวไว้แบบเดิม ผู้บริหารควรปรับปรุงให้บริการเร็วกว่าเดิมไม่ใช่ช้ากว่าเดิม(21/10/60)
- 4.4 ใช้ระบบเดิมที่อยู่แล้ว เปลี่ยนมาเป็นระบบนี้ทำให้คนไข้ขาดความมั่นใจต้องคอยไปถามอยู่บ่อย ๆ (23/10/60)
- 4.5 ตอนตี 5 ครึ่งและหกโมงเช้า แผนกอายุรกรรมมีเจ้าหน้าที่คนเดียวคนเข้าแถวเป็นร้อย บัตรนัดการเสียเป็นหลักไม่ใช่มาขึ้นเข้าแถว (48/10/60)
- 4.6 แผนกอายุรกรรมไม่มีบัตรคิว การเรียกลำดับในการได้รับเพิ่มมั่วทำให้ช้ากว่าเดิมมาก ๆ (40/10/60)
- 4.7 แพทย์ตอบไม่ตรงคำถาม พุดกับคนไข้และใส่คนไข้ออกจากห้อง (61/10/60)
- 4.8 มาตรวจตาแต่ส่งไปตรวจศูนย์ส่งเสริม ศูนย์ส่งเสริมส่งไปตรวจตาชั้น 2 ต้องมารอตรวจเสียเวลาเดินขึ้นเดินลง (29/10/60)
- 4.9 ไม่ประทับใจเรื่องยื่นบัตรนัดอายุรกรรม ระบบเดิมที่อยู่แล้ว (51/10/60)
- 4.10 ยืนต่อแถวยาวเพื่อจดคิวเป็นความรู้สึกที่ย่ำแย่มาก ๆ (46/10/60)
- 4.11 ร้านค้าของโรงพยาบาลคิดราคาอีกราคาหนึ่ง พอจ่ายเงินอีกราคาหนึ่ง (60/10/60)
- 4.12 อยากให้วางบัตรคิวตอนตีห้า การเข้าแถวยาวไม่ควรเพราะบางคนต้องไปเจาะเลือดอีก (50/10/60)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน ประจำเดือน ตุลาคม 60

หน่วยงานด้านกายภาพ

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
พนักงานทำความสะอาด	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	เก้าอี้สกปรกมาก (4/10/60)	1
	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	ความสะอาดชั้น 11 ไม่สะอาด (62/10/60)	1
	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	แม่บ้านตรงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ไม่เก็บขยะ ไม่กวาด ไม่ถู บริเวณเคาน์เตอร์ (56/10/60)	1
	สถานที่/อุปกรณ์เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น / ชำรุด	ห้องน้ำชั้น 1 ไม่สะอาด (10/10/60)	1
		Total		4

หน่วยงานด้านคลินิก

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานจัดเก็บรายได้	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	กดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ตอน 23.00 เจ้าหน้าที่มาบริการมีสีหน้าหงุดหงิดพูดจาห้วนๆ (52/10/60)	1
		Total		1
ภาพรวมโรงพยาบาล	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	การเดินเชื่อมเอาผลต่าง ๆ ลำบาก คนป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ต้องให้เดินเรื่องเอง (57/10/50)	1
		Total		1
ภาคอายุรศาสตร์	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	การรับบัตรคิวห้องอายุรกรรมใช้บัตรเสีย เหมือนเดิมดีแล้ว (34/10/60)	1
	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	ควรเอาบัตรคิวแผนกอายุรกรรมมาเสียไว้ อย่างเดิม (20/10/60)	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	ควรปรับปรุงบัตรคิวไว้แบบเดิม ผู้บริหารควรปรับปรุงให้บริการเร็วกว่าเดิมไม่ใช่ช้ากว่าเดิม (21/10/60)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ควรมีบัตรคิวไว้ที่แผนกอายุรกรรมดั้งเดิม (19/10/60)	1
		Total		4
ภาคโสต ศอ นาสิก ลา ริงซ์ วิทยา	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	คนไข้นั่งรอด้านนอก พอ 12.00 น.เข้าไปถามเจ้าหน้าที่แจ้งไม่มีชื่อ พบใบตรวจในตะกร้า เจ้าหน้าที่แจ้งจะนัดคนไข้ให้ใหม่แต่คนไข้ไม่สะดวก (58/10/60)	1
		Total		1
ภาคจักษุวิทยา	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	คนไข้รอตรวจตา ส่งให้ไปแผนกศูนย์ส่งเสริม รอแพทย์ตรวจตา แพทย์ให้ไปแผนกตาชั้น 2 เพื่อพบจักษุแพทย์ ทำให้เสียเวลานานมาก (44/10/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	แพทย์พูดจาไม่มีหางเสียง พูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ดี (13/10/60)	1
	อื่น ๆ	ไม่เชื่อมั่นการรักษา	มาตรวจตาแต่ส่งไปตรวจศูนย์ส่งเสริม ศูนย์ส่งเสริมส่งไปตรวจตาชั้น 2 ต้องมารอตรวจเสียเวลาเดินขึ้นเดินลง (29/10/60)	1
		Total		3
งานเภสัชกรรม	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	คนจ่ายยาพูดเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ (55/10/60)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	รอรับยาล่าช้า (35/10/60)	1
		Total		2
ภาควิชาพยาธิวิทยา	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่บอกว่าคนไข้ไม่เจาะเลือดให้คนไข้ต้องไปเจาะกับคนอื่น (47/10/60)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ห้องเจาะเลือดสับสนมาก คนไข้จ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว แทนที่จะเข้าห้องเจาะเลือดเลยต้องมารอเรียกคิวซ้ำ (22/10/60)	1
		Total		2
OPD สูติศาสตร์ – นรี เวชวิทยา	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พยาบาลพูดกับคนไข้ไม่ดี (37/10/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาท	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี พูดจาห้วน ๆ แข็งกร้าวมาก	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
		ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	บริการแย่มองด้วยหางตา (38/10/60)	
		Total		2
ผู้ป่วยนอกชั้น 1	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พยาบาลพูดไม่ดี ตะกอก ทำให้รู้สึกไม่ดี (17/10/60)	1
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลมีกริยามารยาท ไม่ดี (52/10/60)	1
		Total		2
ศูนย์รับผู้ป่วยใน	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียง ไม่ดี (14/10/60)	1
		Total		1
หัวหน้าศูนย์ส่งเสริมฯ	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่พูดเร็วเกินไป ฟังไม่เข้าใจ (39/10/60)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ปวดตามาก รอนานมากตรวจไม่เสร็จ ต้องย้ายที่ ตรวจ (42/10/60)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	พบแพทย์ด้วยอาการตามัวที่ศูนย์ส่งเสริมตั้งแต่ เวลา 11.30 น. ได้ตรวจเกือบบ่ายสามแล้วแพทย์ ให้ไปตรวจตาต่อต่อนับ 1 โหมที่แผนกตาทำให้ เสียเวลาต้องมาตรวจเกือบทั้งวัน (31/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	พาญาติมาตรวจด้วยอาการตาบวม น้ำตาไหล รอ จนถึง 14.30 ก็ยังไม่ได้ตรวจ (41/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	แพทย์ช้ามาก ผู้ป่วยเยอะแต่แพทย์มีน้อย ไม่ เพียงพอต่อความต้องการ (33/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	มาตรวจตั้งแต่เช้าไม่ได้ตรวจพอถึงเวลาบ่ายสาม โมงก็ให้ย้ายไปตรวจใหม่ที่ห้องฉุกเฉินทำให้ เสียเวลารอนานมาก (25/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	มาตรวจตาแต่ให้มาตรวจแผนกศูนย์ส่งเสริมชั้น 1 แพทย์ไม่สามารถตรวจตาได้จึงส่งต่อแผนกตาต่อ (29/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอตรวจนานมาก เกิน 5 ชม. (28/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอนานมาก ตั้งแต่เช้า - บ่าย ต้องย้ายสถานที่ตรวจ อีก (32/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอนานมาก ไม่รู้จะได้ตรวจทันเวลาหรือไม่ (26/10/60)	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอพบแพทย์นาน (45/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	รอแพทย์นานมาก ๆ (27/10/60)	1
	ระบบบริการ	การดูแลรักษาล่าช้า	ระยะเวลาต่อคิวนาน เนื่องจากผู้ป่วยเยอะแต่หมอน้อย (24/10/60)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ศูนย์ส่งเสริมโรคตรวจนานมาก (30/10/60)	1
	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	อยากให้มีหมอมาประจำจุดตรวจมากกว่านี้ คนไข้รอหลายชั่วโมง แต่ต้องไปหน่วยฉุกเฉินต่ออีก (43/10/60)	1
		Total		15
หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจคนไข้ เดินโทรศัพท์หลายครั้ง (8/10/60)	1
		Total		1
ภาคอายุรศาสตร์	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	ใช้ระบบเดิมคืออยู่แล้ว เปลี่ยนมาเป็นระบบนี้ทำให้คนไข้ขาดความมั่นใจต้องคอยไปถามอยู่บ่อย ๆ (23/10/60)	1
	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ตอนที่ 5 ครั้งและหกโมงเช้า แผนกอายุรกรรมมีเจ้าหน้าที่คนเดียวคนเข้าแถวเป็นร้อย บัตรนัดการเสียบเหล็กไม่ไข่ม้ายืนเข้าแถว (48/10/60)	1
		Total		2
ภาพรวมโรงพยาบาล	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	ทุกขั้นตอนการให้บริการมีขั้นตอนมากเกินไป (7/10/60)	1
		Total		1
งานสิทธิประโยชน์และกองทุนสุขภาพเหมาะสม	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	ผู้ป่วยมีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่รพ.ละแม ชุมพร ประสบอุบัติเหตุรถล้มเข้ารับบริการศูนย์แพทย์ เจ้าหน้าที่แจ้งใช้สิทธิไม่ได้ต้องชำระเงิน ผู้ร้องคิดใจอับเงินคืน (2/10/60)	1
		Total		1
OPD จักขุ	พฤติกรรมบริการ	ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	แผนกตาเดือนวันนัดโดยคนไข้ไม่รู้ (59/10/60)	1
		Total		1
OPD อายุรศาสตร์	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	แผนกอายุรกรรมคนไข้ต้องถอดรองเท้าเพื่อจองคิว ดูแล้วไม่เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับ	1

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
			คนไข้ (22/10/60)	
	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลบาลคนพูดไม่ไพเราะ (49/10/60)	1
		Total		2
ภาคอายุรศาสตร์	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	แผนกอายุรกรรมไม่มีบัตรคิว การเรียกลำดับในการได้รับเพิ่มมั่วทำให้ช้ากว่าเดิมมาก ๆ (40/10/60)	1
	อื่น ๆ	จริยธรรม / จรรยาบรรณ	แพทย์ตอบไม่ตรงคำถาม พุดกับคนไข้และได้คนไข้ออกจากห้อง (61/10/60)	1
	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	ไม่ประทับใจเรื่องขึ้นบัตรนัดอายุรกรรม ระบบเดิมคืออยู่แล้ว (51/10/60)	1
	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	ยื่นต่อแถวยาวเพื่อจัดคิวเป็นความรู้สึกที่แย่มาก ๆ (46/10/60)	1
	อื่น ๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	อยากให้วางบัตรคิวตอนตีห้า การเข้าแถวยาวไม่ควรเพราะบางคนต้องไปเจาะเลือดอีก (50/10/60)	1
		Total		5
งานการพยาบาลพิเศษ (9/1)	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาท ไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พยาบาลตึกพิเศษเด็กให้บริการแย่ พุดจาไม่ดี (15/10/60)	1
		Total		1
อนุกรรมการร้านอาหาร	อื่น ๆ	อื่น ๆ	ร้านค้าของโรงพยาบาลติดราคาอีกราคาหนึ่ง พอจ่ายเงินอีกราคาหนึ่ง (60/10/60)	1
		Total		1

หน่วยงานด้านสำนักงาน

1.สรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ประเด็นปัญหา	รายละเอียดประเด็นปัญหา	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ(โดยสรุป)	จำนวน
งานจัดเก็บรายได้	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	ผู้รับบริการมาฉีดวัคซีนที่ห้องตรวจกุมารใช้สิทธิ 30 บาท แพทย์แจ้งใช้สิทธิได้แต่การเงินแจ้งใช้สิทธิไม่ได้ ใช้คำพูดไม่สุภาพ โดยใช้คำว่าถ้าอยากฉีดฟรีไปฉีดอนามัย (53/10/60)	1
		Total		1
พนักงานรักษาความปลอดภัย	พฤติกรรมบริการ	คำพูด กริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	พนักงานรักษาความปลอดภัยควรพูดให้มีความไพเราะกว่านี้ (36/10/60)	1
		Total		1

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน ตุลาคม

2560

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบบริการ

มีทั้งหมด = 22 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	ภาพรวมโรงพยาบาล	2
2.	ภาควิชา โสต ศอ นาสิก ลาริงซ์วิทยา	1
3.	ภาควิชาจักษุ	1
4.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	1
5.	ศูนย์ส่งเสริมฯ	14
6.	OPD อายุรศาสตร์	1
7.	งานเภสัชกรรม	2
	รวม	22

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = 5 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	พนักงานทำความสะอาด	5
	รวม	5

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ มีทั้งหมด = 17 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง
1.	หน่วยงานพยาบาลแยกเป็น = 9 ครั้ง - OPD สูติศาสตร์ - นรีเวชวิทยา = 2 ครั้ง - ผู้ป่วยนอกชั้น 1 = 2 ครั้ง - ศูนย์รับผู้ป่วยใน = 1 ครั้ง - ศูนย์ส่งเสริมฯ = 1 ครั้ง - OPD จักษุ = 1 ครั้ง - งานการพยาบาลพิเศษ (9/1) = 1 ครั้ง - OPD อายุรศาสตร์ = 1 ครั้ง	9
2.	งานจัดเก็บรายได้	2
3.	งานเภสัชกรรม	1
4.	ภาคพยาธิวิทยา	1
5.	เวชศาสตร์ฟื้นฟู	1
6.	งานสิทธิประโยชน์และกองทุนสุขภาพ เหมาจ่าย	1
7.	รปภ.	1
8.	ภาควิชาจักษุ	1
	รวม	17

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอื่นๆ ทั้งหมด = 12
ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	10
2.	คก.ร้านอาหาร	1
3.	ภาควิชาจักษุ	1
	รวม	12

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน ตุลาคม 60

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	งานจัดเก็บรายได้	กคกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ตอน 23.00 เจ้าหน้าที่มาบริการมีสีหน้าหงุดหงิดพูดจาเหยียด (52/10/60)	1
	งานเภสัชกรรม	คนจ่ายยาพูดเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ (55/10/60)	1
	ภาคพยาธิวิทยา	เจ้าหน้าที่ต่อว่าคนไข้ ไม่เจาะเลือดให้คนไข้ต้องไปเจาะกับคนอื่น (47/10/60)	1
	OPD สูติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	เจ้าหน้าที่พยาบาลพูดกับคนไข้ไม่ดี (37/10/60)	1
	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	เจ้าหน้าที่พยาบาลพูดไม่ดี ตะคอก ทำให้รู้สึกไม่ดี (17/10/60)	1
	ศูนย์รับผู้ป่วยใน	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ดี (14/10/60)	1
	OPD สูติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา	เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี พูดจาห้วน ๆ แข็งกร้าวมาก บริการแย่มองด้วยหางตา (38/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	เจ้าหน้าที่พูดเร็วเกินไป ฟังไม่เข้าใจ (39/10/60)	1
	เวชศาสตร์ฟื้นฟู	เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจคนไข้ เดินโทรศัพท์หลายครั้ง (8/10/60)	1
	งานสิทธิประโยชน์และกองทุนสุขภาพเหมาจ่าย	ผู้ป่วยมีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่รพ.ละแม ชุมพร ประสบอุบัติเหตุรถล้มเข้ารับบริการศูนย์แพทย์ เจ้าหน้าที่แจ้งใช้สิทธิไม่ได้ต้องชำระเงิน ผู้ร้องตั้งใจขอรับเงินคืน (2/10/60)	1
	งานจัดเก็บรายได้	ผู้รับบริการมาฉีดวัคซีนที่ห้องตรวจกุมาร ใช้สิทธิ 30 บาท แพทย์แจ้งใช้สิทธิได้แต่การเงินแจ้งใช้สิทธิไม่ได้ ใช้ค่าพูดไม่สุภาพโดยใช้คำว่าถ้าอยากฉีดฟรีไปฉีดอนามัย (53/10/60)	1
	OPD จักษุ	แผนกตาเลื่อนวันนัดโดยคนไข้ไม่รู้ (59/10/60)	1
	รพก.	พนักงานรักษาความปลอดภัยควรพูดให้มีความไพเราะกว่านี้ (36/10/60)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ (9/1)	พยาบาลเด็กพิเศษเด็กให้บริการแย่ พูดจาไม่ดี (15/10/60)	1
	OPD อายุรศาสตร์	พยาบาลบาลคนพูดไม่ไพเราะ (49/10/60)	1
	ผู้ป่วยนอกชั้น 1	พยาบาลมีกริยามารยาทไม่ดี (52/10/60)	1
	ภาควิชาจักษุวิทยา	แพทย์พูดจาไม่มีหางเสียง พูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ดี (13/10/60)	1

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
	Total		17
ระบบบริการ	ภาพรวมโรงพยาบาล	การเดินทางเชื่อมเอาผลต่าง ๆ ลำบาก คนป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ต้องให้เดินเรื่องเอง (57/10/50)	1
	ภาควิชา โสต ศอ นาสิก ลิ่งรั้งวิทยา	คนไข้นั่งรอคานนอก พอ 12.00 น.เข้าไปถามเจ้าหน้าที่แจ้งไม่มีชื่อ พบใบตรวจในตะกร้าเจ้าหน้าที่แจ้งจะนัดคนไข้ให้ใหม่แต่คนไข้ไม่สะดวก (58/10/60)	1
	ภาควิชาจักษุ	คนไข้รอตรวจตา ส่งให้ไปแผนกศูนย์ส่งเสริม รพแพทย์ตรวจตา แพทย์ให้ไปแผนกตาชั้น 2 เพื่อพบจักษุแพทย์ ทำให้เสียเวลานานมาก (44/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ควรมีบัตรคิวไว้ที่แผนกอายุรกรรมดั้งเดิม (19/10/60)	1
	ภาพรวมโรงพยาบาล	ทุกขั้นตอนการให้บริการมีขั้นตอนมากเกินไป (7/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ปวดตามาก รอนานมากตรวจไม่เสร็จ ต้องย้ายที่ตรวจ (42/10/60)	1
	OPD อายุรศาสตร์	แผนกอายุรกรรมคนไข้ต้องถอดรองเท้าเพื่อจ้องคิว ดูแล้วไม่เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับคนไข้ (22/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	พบแพทย์ด้วยอาการตามัวที่ศูนย์ส่งเสริมตั้งแต่เวลา 11.30 น. ได้ตรวจเกือบสามแล้วแพทย์ให้ไปตรวจตาต้อต้อฉบับ 1 ใหม่ที่แผนกตาทำให้เสียเวลาต้องมาตรวจเกือบทั้งวัน (31/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	พญาติมาตรวจด้วยอาการตาบวม น้ำตาไหล รอนจนถึง 14.30 ก็ยังไม่ได้ตรวจ (41/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	แพทย์ช้ามาก ผู้ป่วยเยอะแต่แพทย์มีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (33/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	มาตรวจตั้งแต่เช้าไม่ได้ตรวจพอถึงเวลาบ่ายสามโมงก็ให้ย้ายไปตรวจใหม่ที่ห้องฉุกเฉินทำให้เสียเวลารอนานมาก (25/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	มาตรวจตาแต่ให้มาตรวจแผนกศูนย์ส่งเสริมชั้น 1 แพทย์ไม่สามารถตรวจตาได้จึงส่งต่อแผนกตาต่อ (29/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	รอตรวจนานมาก เกิน 5 ชม. (28/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	รอนานมาก ตั้งแต่เช้า - บ่าย ต้องย้ายสถานที่ตรวจอีก (32/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	รอนานมาก ไม่รู้จะได้ตรวจทันเวลาหรือไม่ (26/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	รอพบแพทย์นาน (45/10/60)	1

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	รอแพทย์นานมาก ๆ (27/10/60)	1
	งานเภสัชกรรม	รอรับยาล่าช้า (35/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ระยะเวลาต่อคิวนาน เนื่องจากผู้ป่วยเยอะแต่หมอน้อย (24/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ศูนย์ส่งเสริมรอตรวจนานมาก (30/10/60)	1
	งานเภสัชกรรม	ห้องเจาะเลือดสับสนมาก คนไปจ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว แทนที่จะเข้าห้องเจาะเลือดเลยต้องมารอเรียกคิวซ้ำ (22/10/60)	1
	ศูนย์ส่งเสริมฯ	อยากให้หมอมาประจำจุดตรวจมากกว่านี้ คนไปซื้อหลาย ชั่วโมง แต่ต้องไปหน่วยฉุกเฉินต่ออีก (43/10/60)	1
	Total		22
สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ	พนักงานทำความสะอาด	เก้าอี้สกปรกมาก (4/10/60)	1
	พนักงานทำความสะอาด	ความสะอาดชั้น 11 ไม่สะอาด (62/10/60)	1
	พนักงานทำความสะอาด	แม่บ้านตรงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ไม่เก็บขยะ ไม่กวาด ไม่ถู บริเวณเคาน์เตอร์ (56/10/60)	1
	พนักงานทำความสะอาด	ห้องน้ำชั้น 1 ไม่สะอาด (10/10/60)	1
	พนักงานทำความสะอาด	ห้องน้ำสกปรกมาก แม่บ้านนำแผ่นวางเท้ามาพาดไว้ตรงที่ จับคนพิการ (11/10/60)	1
	Total		5
อื่น ๆ	ภาควิชาอายุรศาสตร์	การรับบัตรคิวห้องอายุรกรรมใช้บัตรเสียบเหมือนเดิมดีแล้ว (34/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ควรเอาบัตรคิวแผนกอายุรกรรมมาเสียบไว้อย่างเดิม (20/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ควรปรับปรุงบัตรคิวไว้แบบเดิม ผู้บริหารควรปรับปรุง ให้บริการเร็วกว่าเดิมไม่ใช่ช้ากว่าเดิม (21/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ใช้ระบบเดิมที่อยู่แล้ว เปลี่ยนมาเป็นระบบนี้ทำให้คนไข้ ขาดความมั่นใจต้องคอยไปถามอยู่บ่อย ๆ (23/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ตอนตี 5 ครั้งและหกโมงเช้า แผนกอายุรกรรมมีเจ้าหน้าที่ คนเดียวคนเข้าแถวเป็นร้อย บัตรนัดการเสียบเหล็กไม่ใช่มา ยื่นเข้าแถว (48/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	แผนกอายุรกรรมไม่มีบัตรคิว การเรียบลำดับในการได้รับ เพิ่มมั่วทำให้ช้ากว่าเดิมมาก ๆ (40/10/60)	1

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียด/ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ฉบับ)
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	แพทย์ตอบไม่ตรงคำถาม พูดกับคนไข้และไต่คนไข้ออกจากห้อง (61/10/60)	1
	ภาควิชาจักษุวิทยา	มาตรวจตาแต่ส่งไปตรวจศูนย์ส่งเสริม ศูนย์ส่งเสริมส่งไปตรวจตาชั้น 2 ต้องมารอตรวจเสียเวลาเดินขึ้นเดินลง (29/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ไม่ประทับใจเรื่องยื่นบัตรนัดอายุรกรรม ระบบเดิมคืออยู่แล้ว (51/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	ยื่นต่อแฉวยาวเพื่อจควเป็นความรู้สึกที่ย่ำแย่มาก ๆ (46/10/60)	1
	คก.ร้านอาหาร	ร้านค้าของโรงพยาบาลติดราคาอีกราคาหนึ่ง พอจ่ายเงินอีกราคาหนึ่ง (60/10/60)	1
	ภาควิชาอายุรศาสตร์	อยากให้วางบัตรคิวตอนตีห้า การเข้าแฉวยาวไม่ควรเพราะบางคนต้องไปเจาะเลือดอีก (50/10/60)	1
	Total		12