

สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน ตุลาคม 2561 (ผู้ป่วยนอก)

จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นทั้งหมด 83 ฉบับ

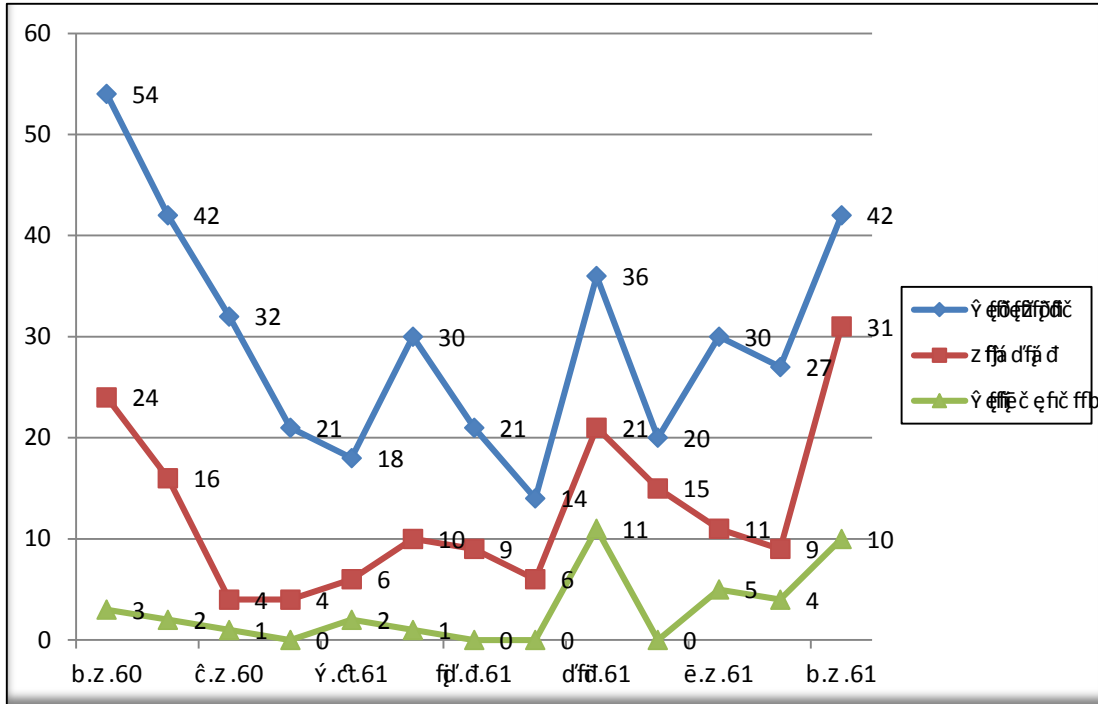
1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 42 ฉบับ
2. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 31 ฉบับ
3. จำนวนข้อเสนอแนะ 10 ฉบับ

1. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ร้องเรียน 42 ฉบับ

ลำดับที่	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ฉบับ)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
				(%)
1	พฤติกรรมบริการ	13	13	30.95
2	ระบบบริการ	9	9	21.43
3	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	11	11	26.19
4	อื่นๆ	9	9	21.43
5	เสนอแนะ	0	0	0
รวม		42	42	100.00

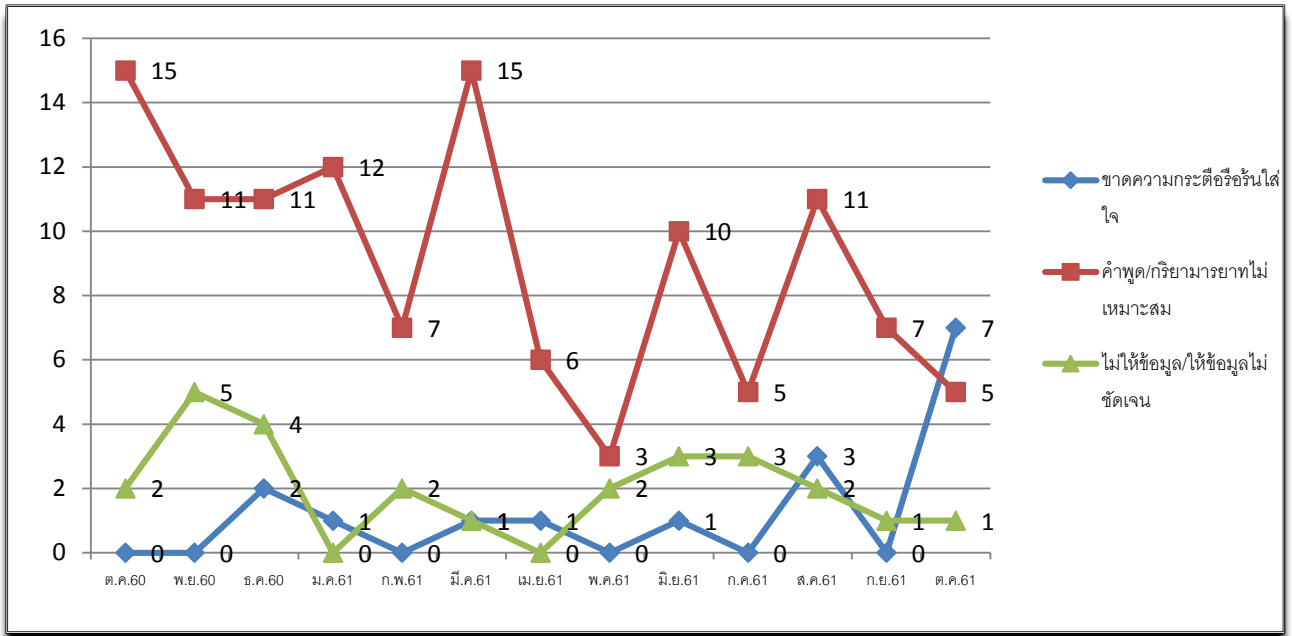
ลำดับ	ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	รวม
1	พฤติกรรมบริการ	ขาดความกระตือรือร้น/ใส่ใจ	7	7
		คำพูด กิริยามารยาทไม่เหมาะสม/ไม่สุภาพ	5	5
		ไม่ให้ข้อมูล / ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	1	1
รวม			13	13
2	ระบบบริการ	การประสานงานล่าช้า	5	5
		การดูแลรักษาล่าช้า	4	4
รวม			9	9
	สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	ไม่สะอาด / มีกลิ่นเหม็น/ชำรุด/ไม่เพียงพอ	11	11
รวม			11	11
4	อื่นๆ	การจัดคิวไม่เหมาะสม/ยุติธรรม	3	3
		ไม่เชื่อมั่นการรักษา	1	1
		อื่นๆ	5	5
รวม			9	9

กราฟรวมจำนวนข้อร้องเรียนเดือน เดือนตุลาคม 2560 – เดือนตุลาคม 2561

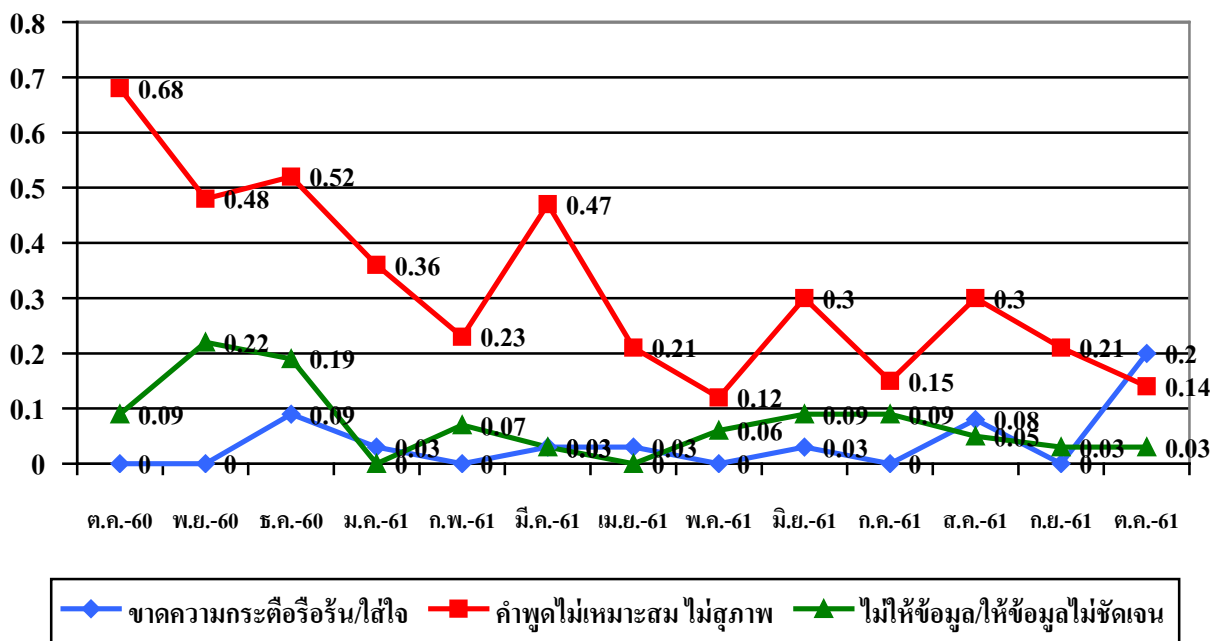


1. ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมด 13 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ เดือนตุลาคม 2560 – ตุลาคม 2561

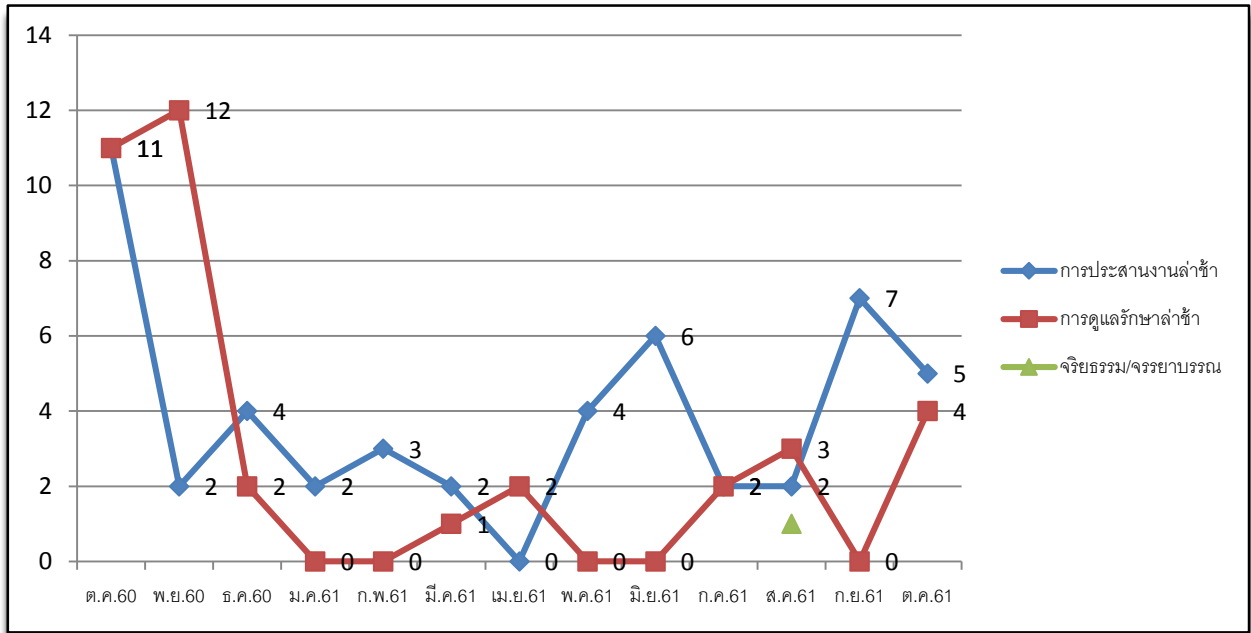


อัตราข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการผู้ป่วยนอก : ผู้ป่วย 1,000 ราย (ต.ค.60 - ต.ค.61)

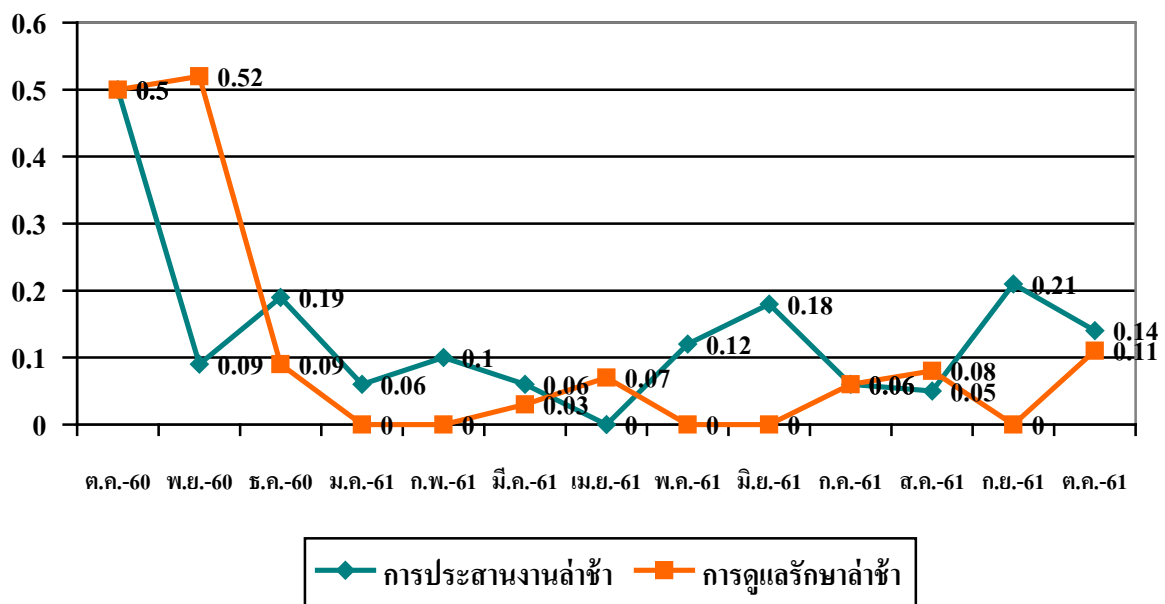


2. ด้านระบบบริการ ทั้งหมด 9 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ เดือนตุลาคม 2560 – เดือนตุลาคม 2561

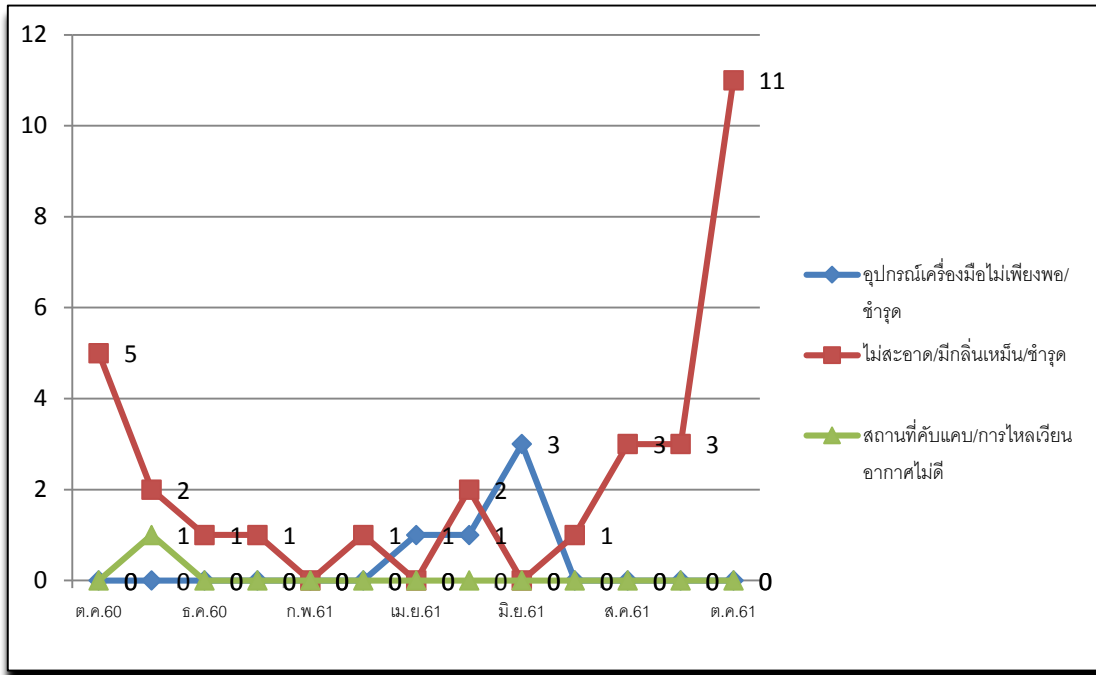


อัตราข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ ผู้ป่วยนอก : ผู้ป่วย 1,000 ราย (ต.ค.60 - ต.ค.61)



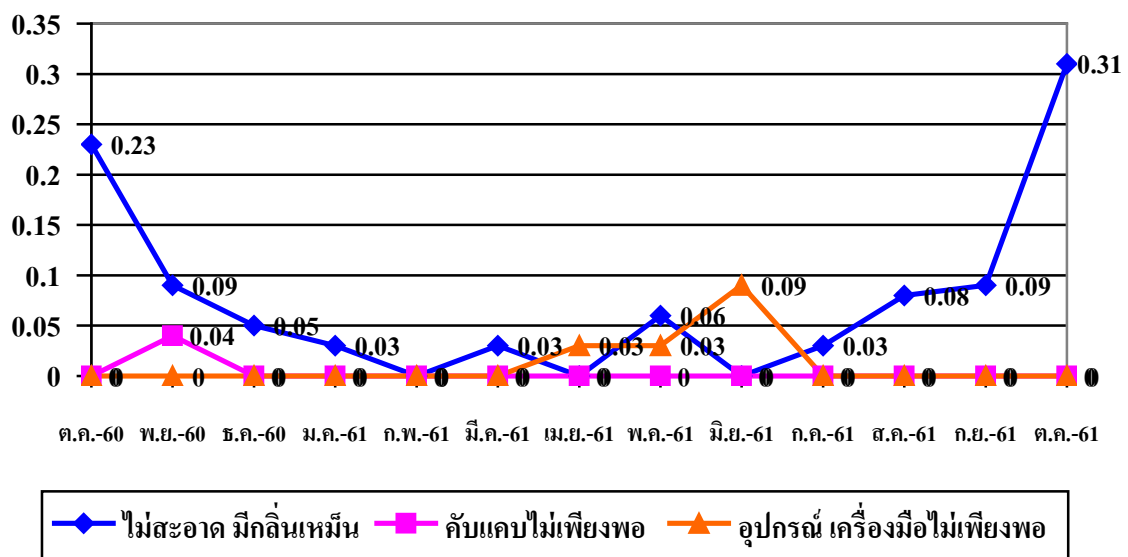
3. ด้านสถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ 11 ครั้ง

แผนภูมิแสดงสถิติข้อร้องเรียนด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เดือนตุลาคม 2560 – ตุลาคม 2561



อัตราข้อร้องเรียนด้านสถานที่ / อุปกรณ์ เครื่องมือ ผู้ป่วยนอก : ผู้ป่วย 1,000

ราย (ต.ค.60 - ต.ค.61)



3. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ชมเชย 31 ฉบับ

- 3.1 NICU พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี พุดจาดี บริการดี (35/10/61)
- 3.2 NICU ชั้น 3 แพทย์และพยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี พุดจาดี บริการดี (35/10/61)
- 3.2 คณะแพทย์และพยาบาล NICU ทุกท่านปฏิบัติกับผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ และหน้าตายิ้มแย้มสดใสสุขภาพ และให้เกียรติผู้ป่วย (34/10/61)
- 3.3 คุณพยาบาล และคุณหมอ เจ้าของเคสดูแลเอาใจใส่ดี เป็นที่พึงพอใจมาก (33/10/61)
- 3.4 คุณพยาบาล และคุณหมอ ดูแลเอาใจใส่รวมถึงคุณหมอที่เป็นเจ้าของเคส เป็นที่น่าพึงพอใจมาก (33/10/61)
- 3.5 งานการพยาบาลพิเศษ 8/1 แนะนำเอาใจใส่ดีมาก (14/10/61)
- 3.6 เจ้าหน้าที่ และแพทย์ แผนกทันตกรรม ได้รับคำแนะนำดี บอกถึงสาเหตุ ปัญหา ชัดเจน และแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ได้ (48/10/61)
- 3.7 เจ้าหน้าที่ ให้ความเป็นกันเอง บริการดี (44/10/61)
- 3.8 เจ้าหน้าที่จะเสียดใจให้บริการตั้งแต่เช้า 06.00 น. (12/10/61)
- 3.9 เจ้าหน้าที่ ให้ความเป็นกันเอง บริการดี ตั้งใจทำงานดี(44/10/61)
- 3.10 ดีทุกอย่าง (29/10/61)
- 3.11 ทำงานให้คนไข้ได้ประทับใจ และภูมิใจมาก (28/10/61)
- 3.12 ทุกแผนก ะบริการดี ยกเว้นแผนกเภสัชกรรม (6/10/61)
- 3.13 ทุกส่วน เรียกเป็นระบบ เจ้าหน้าที่พยาบาลคอยแนะนำ และบอกผู้ป่วยตลอดเวลา (57/10/61)
- 3.14 ประทับใจ หน่วยงานทันตกรรม และอีกหลายฝ่ายในการให้บริการ การพุดจา ความเอาใจใส่ในการให้บริการผู้ป่วย (58/10/61)
- 3.15 ประทับใจการให้บริการและการพุดจาแผนกหัวใจ (10/10/61)
- 3.16 ประทับใจคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยที่อำนวยความสะดวกและช่วยแนะนำบริการตลอดการใช้บริการ (14/10/61)
- 3.17 ประทับใจคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการดี ตลอดการใช้บริการ (14/10/61)
- 3.18 ประทับใจคุณหมอ คุณแลดี พุดเพราะ (40/10/61)
- 3.19 ประทับใจระบบ และขั้นตอนการทำงาน ของ รพภ. (39/10/61)
- 3.20 ประทับใจห้องตรวจคลื่นหัวใจน่ารักมาก บริการดี พุดคุยดี ต้อนรับดี (11/10/61)
- 3.21 แผนก NICU เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำ ปรีกษาทุกอย่างละเอียด มีความรับผิดชอบต่อน้องๆ คุณแลเด็ก ๆ ด้วยความรักและมีจรรยาบรรณ (30/10/61)
- 3.22 แผนกอายุรกรรม ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี (47/10/61)
- 3.23 พนักงาน Operator ผู้รับโทรศัพท์ และพนักงานผู้ที่ยืนอยู่ตรงทางขึ้น-ลง ลิฟต์ทำหน้าที่ตอบคำถามด้วยกิริยาสุภาพ (45/10/61)
- 3.24 พยาบาล NICU ทุกคนเอาใจใส่คนไข้ ต้อนรับดี สุภาพมาก (25/10/61)

- 3.25 พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และคุณหมอดเต็มใจให้บริการ สุภาพพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (27/10/61)
- 3.26 พยาบาลมีความเป็นกันเอง น่ารัก และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี (32/10/61)
- 3.27 ห้อง NICU พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกคนสนใจใส่ใจให้คำปรึกษาดี (37/10/61)
- 3.28 ห้องเตรียมคลอด พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกคนใส่ใจให้คำปรึกษาดี (37/10/61)
- 3.29 ห้องแยกพิเศษ ประทับใจดี ไม่วุ่นวาย เจ้าหน้าที่ประสานงานดี (53/10/61)
- 3.30 หอผู้ป่วยพิเศษอายุรกรรม 11/1 คุณกาญจนา ไม้แก้ว ตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล เป็นบุคลากรที่น่าชื่นชมอย่างมากเรื่องการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย และขอขอบคุณในการมีน้ำใจกับผู้ป่วย (52/10/61)

4. จำนวนแบบแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะ 10 ฉบับ

- 4.1 (ห้องแยก) ควรจะมี TV และเก้าอี้เพิ่มเติม บัตรคิวห้องแยกไม่มีการสื่อสารทำให้ไม่ทราบว่าเมื่อไรจะถึงคิว (44/10/61)
- 4.2 - อาคารโรงพยาบาล กับโรงอาหาร น่าจะมีโครงสร้างหลังคาเชื่อมต่อกัน ป้องกันฝนให้คนไข้ ในฤดูฝน
- พื้นที่หน้าโรงพยาบาลปัจจุบันเป็นบ่อน้ำและสนามหญ้า น่าจะใช้เป็นประโยชน์โดยปรับพื้นที่เป็นลานจอดรถผู้มาขอใช้ บริการ (12/10/61)
- 4.3 การตรวจรักษาของแพทย์ มาช้า โทรศัพท์เยอะ คุยมาก ไม่กระตือรือร้น(46/10/61)
- 4.4 ควรจัดวางเก้าอี้นั่งให้เว้นช่วงเข้าออกได้สะดวก บางคนเอาเก้าอี้นั่งเป็นที่วางของ (ยกเว้นคนไม่มากนัก) (57/10/61)
- 4.5 ใช้ระบบเดิมดีกว่า ระบบใหม่ประชาชนไม่ยอมรับ ยืนรอนาน (5/10/61)
- 4.6 ป้ายบอกเส้นทางรถโดยสาร,คำแนะนำการใช้บริการรถโดยสาร/จอดรถ, สถานที่จอดรถ ด้านหลังข้างหอพัก ไกลและไม่สะดวกแก่การขนย้ายสิ่งของ ,ด้านหลังตึกคณะแพทย์ พื้นที่ไม่เรียบร้อยมีหลุมบ่อขนาดใหญ่ (14/10/61)
- 4.7 แผนกผู้ป่วยใน ห้องพักรักษาผู้ป่วยใน ควรติดเบอร์โทรศัพท์ ผู้บริหาร ตามลำดับ ที่คิดว่าให้แล้วสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ (48/10/61)
- 4.8 ระบบสื่อสาร เห็นควรนำระบบคิวมาใช้ ประโยชน์ที่จะได้คือไม่ต้องใช้พนักงานเรียก ให้ความยุติธรรมกับผู้ใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งปกติแต่ละแผนกแข่งกันเรียกดังแทบจะฟังไม่รู้เรื่อง (49/10/61)
- 4.9 เสนอแนะควรมีเก้าอี้เพิ่มเติม คนไข้และคนชราขึ้นไม่ไหว (2/10/61)
- 4.10 ห้องแยกพิเศษ เสนอแนะอยากได้โทรทัศน์ อยากมีหนังสืออ่าน (53/10/61)

5. อื่นๆ 9 ฉบับ

- 5.1 ขอความมั่นใจในเรื่องวัน เวลา นัดในการผ่าตัดเลื่อนนัดแล้วเลื่อนนัดอีก รู้สึกขาดความเชื่อมั่นในระบบบริหารจัดการ (13/10/61)
- 5.2 คิวอายุรกรรมไม่ควรให้มีการเอกาเปรียบน่าจะหิบบัตรคิวล่วงหน้าตั้งแต่ตอนเย็นก่อนหนึ่งวัน เพราะเดินทางมาถึงประมาณ 05.00 น.00 มีคนไข้ประมาณ 3-4 คน แต่บัตรคิวเลขหมายเลข 20 ไปแล้ว (12/10/61)
- 5.3 จุดลงทะเบียน/เจาะเลือด ชั้น 2 บริการไม่ตรงตามคิว ข้ามคิว (38/10/61)
- 5.4 เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ ทำ OT 1 ชม.นอนรอเวลากลับบ้าน (1/10/61)
- 5.5 ถึง หัวหน้างานฝ่ายบุคคล พยายามหน่วยงานอาทู่เอ เวลาอยู่เวรชอบออกไปข้างนอกแล้วกลับมาตอนมีดๆ (51/10/61)
- 5.6 ไม่มีที่จอดรถคนพิการใกล้ๆกับข้างอาคาร โรงพยาบาลทำให้คนป่วย พิการถที่ขับรถมาเองไม่มีที่จอดรถเดินทางลำบาก และจุดชั่งน้ำหนักไม่มีที่วางกระเป๋า (54/10/61)
- 5.7 ระบบคิว มีการแข่งคิว (แผนกอายุรกรรม) (59/10/61)
- 5.8 เรื่อง คนไข้ใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล นายสายชล แสงอรุณ ขอรับการรักษาพยาบาลก่อนวันนัด โดยแพทย์วินิจฉัยว่าเป็นนิ้วที่ไต และมีอาการปวดท้องเป็นอย่างมาก (50/10/61)
- 5.9 หน่วยงานตรวจตา มีออกหนังสือรับรองแพทย์ ด้วยกระดาษ Re-Used ทำให้ญาติไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ทำให้เสียเวลา ขาดรายได้ มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม (56/10/61)

สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน ประจำเดือน ตุลาคม 2561

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ ระบบบริการ
มีทั้งหมด = 9 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	หน่วยงานทางการแพทย์บาลแยกเป็น = 2 ครั้ง - งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน(ER) = 1 ครั้ง - OPDอายุรศาสตร์ = 1 ครั้ง	2
2.	งานจัดเก็บรายได้	2
3.	ประธานทีมนำทางคลินิกออร์โทปิดิกส์	1
4.	ประธานทีมนำทางคลินิกอายุรศาสตร์	1
5	งานเภสัชกรรม	1
6	ภาพรวมโรงพยาบาล	2
	รวม	9

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ อื่นๆ ทั้งหมด = 9 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	หน่วยงานทางการแพทย์บาลแยกเป็น = 2 ครั้ง - OPDอายุรศาสตร์ = 1 ครั้ง - OPD จักษุ = 1 ครั้ง	2
2.	ประธานทีมนำทางคลินิกออร์โทปิดิกส์	1
3.	ประธานทีมนำทางคลินิกอายุรศาสตร์	1
4.	ภาควิชาพยาธิวิทยา(ห้องปฏิบัติการกลาง)	1
5.	ภาควิชาศัลยศาสตร์	1
6.	งานอาคารสถานที่	2
7.	งานทรัพยากรมนุษย์	1
	รวม	9

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ

มีทั้งหมด = 13 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	หน่วยงานทางการแพทย์บาลแยกเป็น = 12 ครั้ง - รองฝ่ายการพยาบาล = 8 ครั้ง - OPDอายุรศาสตร์ = 3 ครั้ง - OPDจักษุ = 1 ครั้ง	12
3.	งานจัดเก็บรายได้	1
	รวม	13

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องมือ ทั้งหมด = 11 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กร	1
2.	งานสำนักงานอำนวยการ	10
	รวม	11

สรุป ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ เสนอแนะ
ทั้งหมด = 15 ครั้ง

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ครั้ง
1.	หน่วยงานทางการแพทย์แยกเป็น = 5 ครั้ง - รองฝ่ายการพยาบาล = 1 ครั้ง - หัวหน้างานตรวจรักษาพิเศษ (OPD ชั้น 2) = 1 ครั้ง - หัวหน้าหน่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกชั้น 2 (OPD ชั้น 2) = 1 ครั้ง - หัวหน้าหน่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ชั้น 1 (OPD ชั้น 1) = 1 ครั้ง - งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน(ER) = 1 ครั้ง	5
2.	รองผอ.ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์	1
3.	รอง ผอ.ฝ่ายบริการ	2
4.	องค์กรแพทย์	1
5.	ภาควิชาพยาธิวิทยา(ห้องปฏิบัติการกลาง)	1
6.	งานเภสัชกรรม	1
7.	งานจัดเก็บรายได้	1
8.	งานอาคารสถานที่	1
9.	ภาพรวม โรงพยาบาล	2
	รวม	15

รายละเอียดประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เดือน ตุลาคม 2561

ประเด็นปัญหา	หน่วยงาน	รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	จำนวน (ฉบับ)
พฤติกรรมบริการ	OPDจักษุ	OPD ตา คุณปัทมา ทองใบ ผู้พิมพ์ ออกใบนัดผิดวัน ไม่ประทับใจคือไม่มีคำกล่าวถึงความรู้สึกเสียใจ หรือกล่าวขอโทษในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจาก แผนก (55/10/61)	1
	งานจัดเก็บรายได้	การเงิน ชั้น 1 ชื่อ นางสาว วรรณภา อินมะเส็ง บริการและพูดจากับผู้ป่วยด้วยความไม่เต็มใจ จิกตา กระแทกน้ำเสียง กิริยาไม่เหมาะสม (47/10/61)	1
	OPDอายุรศาสตร์	เจ้าหน้าที่แผนกอายุรกรรม รับโทรศัพท์ที่ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่สุภาพ (45/10/61)	1
	OPDอายุรศาสตร์	ผู้ช่วยพยาบาลแผนก OPD อายุรกรรม ทุกคนสีหน้า บึ้งตึง สายตาถูก น้ำเสียงแข็งกระด้าง เวลาสอบถาม แสดงอาการหงุดหงิด (15/10/61)	1
	OPDอายุรศาสตร์	แผนกอายุรกรรม เจ้าหน้าที่ทุกระดับไม่รับแขก ไม่ ยิ้มแย้ม ตอบคำถามอย่างมีอารมณ์ไม่ดีติดตัว (48/10/61)	1
	รองฝ่ายการพยาบาล	พยาบาล ต้องสนใจผู้ป่วยให้ดีกว่านี้ ไม่ใช่นั่งคุยกัน (17/10/61)	1
	รองฝ่ายการพยาบาล	พยาบาล ไม่สนใจคนไข้ นั่งคุยกันเรียกให้ดูคน ไข้ยังไม่อยากมาดูนั่งคุยกัน ชั้น 10 เย่มาก ๆ (18/10/61)	1
	รองฝ่ายการพยาบาล	พยาบาล ไม่สนใจผู้ป่วย พูดไม่ดี ไม่มีจรรยาบรรณ ไม่สมควรเป็นพยาบาล (19/10/61)	1
	รองฝ่ายการพยาบาล	พยาบาล ไม่สนใจผู้ป่วยนั่งคุยเงินเสียประกันทุก เดือนแต่รักษาไม่สนใจ โดยเฉพาะชั้น 10 (21/10/61)	1
	รองฝ่ายการพยาบาล	พยาบาล-คนทำความสะอาด สกปรกทุกอย่าง (20/10/61)	1

ข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม 2561

	รองฝ่ายการพยาบาล	พยาบาล-แม่บ้าน แม่บ้าน ห้อง-เตียง ห้องน้ำ สกปรก มากๆ ไม่เคยทำความสะอาด สกปรกโดยเฉพาะ ชั้น 10 (16/10/61)	1
	รองฝ่ายการพยาบาล	พยาบาล-แม่บ้านทำความสะอาด สกปรกมากไม่เคย ทำความสะอาด (22/10/61)	1
	รองฝ่ายการพยาบาล	สิ่งที่ควรปรับปรุง พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล คนทำ ความสะอาด,แม่บ้าน โดยเฉพาะที่ ชั้น 10 (23/10/61)	1
	รวม		13
ระบบบริการ	ภาพรวมโรงพยาบาล	ควรปรับปรุงแก้ไขระบบบริการ แพทย์ผู้ตรวจลำไส้ มากๆ ควรเพิ่มแพทย์ (7/10/61)	1
	งานจัดเก็บรายได้	ควรปรับปรุงในเรื่องของระบบการเงิน ชำไม่ มีระบบ (9/10/61)	1
	ภาพรวมโรงพยาบาล	ควรปรับปรุงเรื่องระบบบริการ ตรวจซ้ำ หมอน้อย (8/10/61)	1
	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและ อุบัติเหตุฉุกเฉิน(ER)	งานบริการที่อุบัติเหตุฉุกเฉินซ้ำ ประสานงานที่ไม่ ยอมติดตามงาน (3/10/61)	1
	ประธานทีมนำทางคลินิกออร์โธปิดิกส์	ปรับปรุงศัลยกรรมกระดูกและข้อ แม่รอคิวผ่าตัดหัว เข่ามาเกือบปี พอถึงวันนัด รพ. โทรมมาเลื่อนนัด รอ นัดครั้งต่อไปถึงวันนัดหมอเลื่อนนัดอีก (13/10/61)	1
	OPDอายุรศาสตร์	แผนกอายุรกรรม ยังสับสนไม่ให้ความเชื่อมั่น เท่าที่ควร แบ่งผู้สูงอายุให้รับบริการก่อนแต่แบ่งไม่ หมด แคบางส่วน ควรดูแลอย่าให้แซงคิว (48/10/61)	1
	ประธานทีมนำทางคลินิกอายุรศาสตร์	แผนกอายุรกรรม การดูแลรักษาซ้ำ มีการแซงคิว เสนอแนะควรเพิ่มบุคลากรหมอมากขึ้น (59/10/61)	1
	งานจัดเก็บรายได้	ระบบการติดต่อ ระบบการเงิน ประสานกับเอกสาร ไม่ครบซ้ำมาก (11/10/61)	1
	งานเภสัชกรรม	ระบบการบริการ รับยาควรปรับปรุงห้องจ่ายยาและ การเงินหาหมอเร็วมาก 15 นาที แต่รอรับยา 2 ชม. (6/10/61)	1
		รวม	

สถานที่/อุปกรณ์ เครื่องมือ	งานสำนักงานอำนวยการ	คนทำความสะอาดเตียงผู้ป่วยสกปรกมาก พื้นไม่เคยถู เตียงไม่เคยเปลี่ยน ผ้าปู ห้องน้ำไม่เคยทำความสะอาด สกปรกมากๆ เสี่ยงเชื้อเสียงโรงพยาบาล ใหญ่โต สกปรกมากๆ โดยเฉพาะชั้น 10 (23/10/61)	1
	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนา องค์กรักษ์	ควรปรับปรุงถนนแนวกำแพงด้านหลังโรงอาหาร เลียบบ่อน้ำ (58/10/61)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	ที่จอดรถข้างอาคารจอดรถมีหลุมกลุกละ เยอะมาก น้ำขัง ควรลาดปูนซีเมนต์ (4/10/61)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	แผนกทำความสะอาด พื้นสกปรก ไม่เคยกวาดถู ห้องน้ำไม่เคยล้าง ผ้าปูที่นอนไม่เคยเปลี่ยนสกปรก มาก (24/10/61)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	แม่บ้าน ห้อง-เตียง ห้องน้ำ สกปรกมากๆ ไม่เคยทำ ความสะอาด สกปรกโดยเฉพาะ ชั้น 10 (16/10/61)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	แม่บ้าน ห้องน้ำผู้ป่วย สกปรก เตียงนอน ควร ปรับปรุง ความสะอาดอย่างมาก หนอนจะขึ้นแล้วอยู่ 3 วันไม่เคยเห็นมาถูพื้น (21/10/61)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	แม่บ้าน ห้องผู้ป่วยสกปรก ของใช้ทุกอย่าง ปอก หอม ห้องน้ำ ไม่เคยล้าง ชั้น 10 (19/10/61)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	แม่บ้านทำความสะอาด ชั้น 10 ไม่เคยถู เยี่ยมมากๆ สกปรกที่สุด (22/10/10)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	แม่บ้านทำความสะอาด ไม่เคยทำความสะอาด ชั้น 10 สกปรกมาก ๆ (17/10/61)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	ห้องน้ำผู้ป่วยหนอนจะขึ้นแล้ว ปอกหอม ผักลุม เตียงเหม็น โดยเฉพาะชั้น 10 (20/10/61)	1
	งานสำนักงานอำนวยการ	ห้องผู้ป่วยสกปรกมาก ๆ ไม่เคยมาทำความสะอาด อยู่มา 3 วัน ยังไม่เห็นห้องน้ำสกปรกมาก ชั้น 10 ผ้า ปูเตียงปอกหอมเหม็นคาว (18/10/61)	1
	รวม		11
อื่น ๆ	ประธานที่มนำทางคลินิกออร์โธปิดิกส์	ขอความมั่นใจในเรื่องวัน เวลา นัดในการผ่าตัดเลื่อน นัดแล้วเลื่อนนัดอีก รู้สึกขาดความเชื่อมั่นในระบบ บริหารจัดการ (13/10/61)	1

	OPDอายุรศาสตร์	คิวอายุรกรรมไม่ควรให้มีการเอกาเปรียบน่าจะหิบบัตรคิวล่วงหน้าตั้งแต่ตอนเย็นก่อนหนึ่งวัน เพราะเดินทางมาถึงประมาณ 05.00 น.00 มีคนไข้ประมาณ 3-4 คน แต่บัตรคิวเลขหมายเลข 20 ไปแล้ว (12/10/61)	1
	ภาควิชาพยาธิวิทยา(ห้องปฏิบัติการกลาง)	จุดลงทะเบียน/เจาะเลือด ชั้น 2 บริการไม่ตรงตามคิวข้ามคิว (38/10/61)	1
	งานอาคารสถานที่	เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ ทำ OT 1 ชม.นอนรอเวลากลับบ้าน (1/10/61)	1
	งานทรัพยากรมนุษย์	ถึง หัวหน้างานฝ่ายบุคคล พยาบาลหน่วยงานอาทู่เอเวลาอยู่เวรชอบออกไปข้างนอกแล้วกลับมาตอนมืดๆ (51/10/61)	1
	งานอาคารสถานที่	ไม่มีที่จอดรถคนพิการ ใกล้ๆกับข้างอาคารโรงพยาบาลทำให้คนป่วย พิการถที่ขับรถมาเองไม่มีที่จอดรถเดินทางลำบาก และจุดชั่งน้ำหนักไม่มีที่วางกระเป๋ (54/10/61)	1
	ประธานทีมนำทางคลินิกอายุรศาสตร์	ระบบคิว มีการแข่งคิว (แผนกอายุรกรรม) (59/10/61)	1
	ภาควิชาศัลยศาสตร์	เรื่อง คนไข้ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล นายสายชล แสงอรุณ ขอรับการรักษาพยาบาลก่อนวันนัด โดยแพทย์วินิจฉัยว่าเป็นนิ้วที่โต และมีอาการปวดท้องเป็นอย่างมาก (50/10/61)	1
	OPDจักษุ	หน่วยงานตรวจตา มีออกหนังสือรับรองแพทย์ ด้วยกระดาษ Re-Used ทำให้ญาติไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ทำให้เสียเวลา ขาดรายได้ มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม (56/10/61)	1
	รวม		9
ชมเชย	งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	NICU พยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี พุดจาดี บริการดี (35/10/61)	1
	ประธานทีมนำทางคลินิกกุมารเวชศาสตร์	NICU ชั้น 3 แพทย์และพยาบาลดูแลเอาใจใส่ดี พุดจาดี บริการดี (35/10/61)	1
	ประธานทีมนำทางคลินิกกุมารเวชศาสตร์	คณะแพทย์และพยาบาล NICU ทุกท่านปฏิบัติกับผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ และหน้าตาเข้มแข็งสดใสสุขภาพและให้เกียรติผู้ป่วย (34/10/61)	1

งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	คุณภาพ และคุณภาพ เจ้าหน้าที่ของเคสดูแลเอาใจใส่ดี เป็นที่พึงพอใจมาก (33/10/61)	1
ประธานทีมนำทางคลินิกกุมารเวชศาสตร์	คุณภาพ และคุณภาพ ดูแลเอาใจใส่รวมถึงคุณภาพ ที่เป็นเจ้าของเคส เป็นที่นำพึงพอใจมาก (33/10/61)	1
งานการพยาบาลพิเศษ(WARD8/1)	งานการพยาบาลพิเศษ 8/1 แนะนำเอาใจใส่ดีมาก (14/10/61)	1
งานทันตกรรม	เจ้าหน้าที่ และแพทย์ แผนกทันตกรรม ได้รับคำแนะนำ บอกถึงสาเหตุ ปัญหา ชัดเจน และแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ได้ (48/10/61)	1
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน(ER)	เจ้าหน้าที่ ให้ความเป็นกันเอง บริการดี (44/10/61)	1
ภาควิชาพยาธิวิทยา(ห้องปฏิบัติการกลาง)	เจ้าหน้าที่ เฝ้าระวังให้บริการตั้งแต่เช้า 06.00 น. (12/10/61)	1
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน(ER)	เจ้าหน้าที่ ให้ความเป็นกันเอง บริการดี ตั้งใจทำงานดี (44/10/61)	1
งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	ดีทุกอย่าง (29/10/61)	1
งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	ทำงานให้คนไข้ได้ประทับใจ และภูมิใจมาก (28/10/61)	1
ภาพรวม โรงพยาบาล	ทุกแผนก ะบริการดี ยกเว้นแผนกเภสัชกรรม (6/10/61)	1
ภาพรวม โรงพยาบาล	ทุกส่วน เรียกเป็นระบบ เจ้าหน้าที่พยาบาลคอยแนะนำ และบอกผู้ป่วยตลอดเวลา (57/10/61)	1
งานทันตกรรม	ประทับใจ หน่วยงานทันตกรรม และอีกหลายฝ่าย ในการให้บริการ การพูดจา ความเอาใจใส่ในการให้บริการผู้ป่วย (58/10/61)	1
ห้องตรวจหัวใจ	ประทับใจการให้บริการและการพูดจาแผนกหัวใจ (10/10/61)	1
รปภ	ประทับใจคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยที่อำนวยความสะดวกและช่วยแนะนำบริการตลอดการใช้บริการ (14/10/61)	1
ลูกค้าสัมพันธ์/เลขคค.ระบบบริการ	ประทับใจคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการดี ตลอดการใช้บริการ (14/10/61)	1
ภาพรวม โรงพยาบาล	ประทับใจคุณภาพ ดูแลดี พูดเพราะ (40/10/61)	1

	งานอาคารสถานที่	ประทับใจระบบ และขั้นตอนการทำงาน ของ รปภ. (39/10/61)	1
	ห้องตรวจหัวใจ	ประทับใจห้องตรวจคลื่นหัวใจน่ารักมาก บริการดี พุดคุยดี ดีอนรับดี (11/10/61)	1
	งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	แผนก NICU เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำปรึกษาทุกเรื่องอย่างละเอียด มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ดูแลเด็ก ๆ ด้วยความรักและมีจรรยาบรรณ (30/10/61)	1
	OPDอายุรศาสตร์	แผนกอายุรกรรม ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี (47/10/61)	1
	ลูกค้าสัมพันธ์/เลขคค.ระบบบริการ	พนักงาน Operator ผู้รับโทรศัพท์ และพนักงานผู้ที่ยืนอยู่ตรงทางขึ้น-ลง ลิฟต์ทำหน้าที่ตอบคำถามด้วยกิริยาสุภาพ (45/10/61)	1
	งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	พยาบาล NICU ทุกคนเอาใจใส่คนไข้ ดีอนรับดี สุภาพมาก (25/10/61)	1
	งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และคุณหมอดเต็มใจให้บริการ สุภาพพุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (27/10/61)	1
	งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	พยาบาลมีความเป็นกันเอง น่ารัก และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี (32/10/61)	1
	งานการพยาบาลวิกฤตเด็กเล็ก(NICU)	ห้อง NICU พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกคนสนใจใส่ใจ ให้คำปรึกษาดี (37/10/61)	1
	งานการพยาบาลผู้ป่วยคลอด(LR)	ห้องเตรียมคลอด พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกคนใส่ใจ ให้คำปรึกษาดี (37/10/61)	1
	ภาพรวม โรงพยาบาล	ห้องแยกพิเศษ ประทับใจดี ไม่วุ่นวาย เจ้าหน้าที่ประสานงานดี (53/10/61)	1
	งานการพยาบาลพิเศษ(WARD11/1)	หอผู้ป่วยพิเศษอายุรกรรม 11/1 คุณกาญจนา ไม้แก้ว ตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล เป็นบุคลากรที่น่าชื่นชมอย่างมากเรื่องการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย และขอขอบคุณในการมีน้ำใจกับผู้ป่วย (52/10/61)	1
		รวม	31
เสนอแนะ	งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน(ER)	(ห้องแยก) ควรจะมี TV และเก้าอี้เพิ่มเติม บัตรคิวห้องแยกไม่มีการสื่อสารทำให้ไม่ทราบว่าเมื่อไรจะถึงคิว (44/10/61)	1

รองผอ.ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์	1.อาคาร โรงพยาบาล กับ โรงอาหาร น่าจะมี โครงสร้างหลังคาเชื่อมต่อกัน ป้องกันฝนให้คนไข้ ในฤดูฝน 2. พื้นที่หน้าโรงพยาบาลปัจจุบันเป็นบ่อน้ำและ สนามหญ้า น่าจะใช้เป็นประโยชน์โดยปรับพื้นที่ เป็นลานจอดรถผู้มาขอใช้บริการ (12/10/61)	1
องค์กรแพทย์	การตรวจรักษาของแพทย์ มาช้า โทรศัพท์เยอะ คุย มาก ไม่กระตือรือร้น(46/10/61)	1
ภาพรวม โรงพยาบาล	ควรจัดวางเก้าอี้นั่งให้เว้นช่องเข้าออกได้สะดวก บาง คนเอาเก้าอี้นั่งเป็นที่วางของ (ยกเว้นคนไม่มากนัก) (57/10/61)	1
งานเภสัชกรรม	ใช้ระบบเดิมดีกว่า ระบบใหม่ประชาชนไม่ยอมรับ ยื่นรอนาน (5/10/61)	1
รอง ผอ.ฝ่ายบริการ	ป้ายบอกเส้นทางเดินรถ ,คำแนะนำการใช้ บริการการเดินรถ/จอดรถ ,สถานที่จอดรถ ด้านหลัง ข้างหอพัก โกลและไม้สะดวกแก่การขนย้ายสิ่งของ , ด้านหลังตึกคณะแพทย์ พื้นที่ไม่เรียบร้อยมีหลุมบ่อ ขนาดใหญ่ (14/10/61)	1
รองฝ่ายการพยาบาล	แผนกผู้ป่วยใน ห้องพักรักษาผู้ป่วยใน ควรติดเบอร์ โทรศัพท์ ผู้บริหาร ตามลำดับ ที่คิดว่าให้แล้ว สามารถแก้ไขปัญหามาเบื้องต้นได้ (48/10/61)	1
รอง ผอ.ฝ่ายบริการ ,หัวหน้างานตรวจ รักษาพิเศษ (OPD ชั้น 2), หัวหน้า หน่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกชั้น 2 (OPD ชั้น 2) ,หัวหน้าหน่วยงานการ พยาบาลผู้ป่วยนอก ชั้น 1 (OPD ชั้น 1) งานจัดเก็บรายได้, ภาควิชาพยาธิวิทยา (ห้องปฏิบัติการกลาง)	ระบบสื่อสาร เห็นควรนำระบบเดิมมาใช้ ประโยชน์ที่ จะได้คือไม่ต้องใช้พนักงานเรียก ให้ความยุติธรรม กับผู้ใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งปกติแต่ละ แผนกแข่งกันเรียกดังแทบจะฟังไม่รู้เรื่อง (49/10/61)	6
งานอาคารสถานที่	เสนอแนะควรมหาเก้าอี้เพิ่มเติม คนไข้และคนชราขึ้น ไม่ไหว (2/10/61)	1
ภาพรวม โรงพยาบาล	ห้องแยกพิเศษ เสนอแนะอยากได้โทรทัศน์ อยากรมี หนังสืออ่าน (53/10/61)	1
รวม		15