

**สรุปผลการรับความคิดเห็น/ร้องเรียน  
จากผู้รับความคิดเห็น โรงพยาบาลควนขนุน  
ปีงบประมาณ 2559**

.....

จากการที่กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลควนขนุน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากผู้รับความคิดเห็นในหน่วยงานต่างๆของโรงพยาบาล ระหว่าง 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559 ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

**พิจารณาโดยรวม พบว่า**

จำนวนเรื่องทั้งหมด จำนวน 52 ฉบับ แบ่งเป็น

|             |               |              |
|-------------|---------------|--------------|
| 1.คำชม      | จำนวน 8 ฉบับ  | ร้อยละ 15.38 |
| 2.ร้องเรียน | จำนวน 32 ฉบับ | ร้อยละ 61.54 |
| 3.เสนอแนะ   | จำนวน 9 ฉบับ  | ร้อยละ 17.31 |
| 4.อื่นๆ     | จำนวน 3 ฉบับ  | ร้อยละ 5.77  |

**พิจารณารายประเด็น พบว่า**

**1.คำชม จำนวน 8 ฉบับ**

มีคำชมจำนวน 8 ฉบับ เมื่อพิจารณา พบว่า

1.1งานผู้ป่วยในหญิง จำนวน 3 ฉบับ ชื่นชมการให้บริการของพยาบาล โดยทุกคนให้บริการดี แนะนำ เอาใจใส่ เป็นกันเอง

1.2งานผู้ป่วยคลอด จำนวน 2 ฉบับ ชื่นชมการให้บริการของพยาบาล โดยทุกคนให้บริการดี ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง

1.3งานผู้ป่วยในพิเศษ จำนวน 2 ฉบับ แบ่งเป็น ชื่นชมการให้บริการของพยาบาล บริการดี และสถานที่สะอาด

1.4ทุกหน่วยงาน จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น ชื่นชมการให้บริการของพยาบาล คือให้บริการดีทุกคน

**2.ร้องเรียน จำนวน 32 ฉบับ**

ร้องเรียน จำนวน 32 ฉบับ เมื่อพิจารณา พบว่า

**2.1พฤติกรรมบริการ จำนวน 15 ฉบับ แบ่งเป็น**

-ห้องบัตร จำนวน 3 ฉบับ เกี่ยวกับการพุดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม

-งานผู้ป่วยนอก (OPD) จำนวน 2 ฉบับ เกี่ยวกับการต้อนรับและการพุดจา

-งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำนวน 2 ฉบับ เกี่ยวกับการพุดจา และการต้อนรับ

-งานคลินิกโรคไม่ติดต่อ จำนวน 2 ฉบับ เกี่ยวกับการพุดจา

-แพทย์ จำนวน 4 ฉบับ เกี่ยวกับการเล่นโทรศัพท์ การแสดงท่าทีรังเกียจผู้ป่วย มาตรวจซ้ำ

-สหกรณ์ร้านค้า จำนวน 1 ฉบับ เกี่ยวการพุดจาของพนักงานขายของ

-ทั่วไป จำนวน 1 ฉบับ เกี่ยวกับการพุดจา

2.2อาคารสถานที่ ไม่มี

2.3ระบบบริการ จำนวน 17 ฉบับ

-งานผู้ป่วยนอก รอตตรวจนาน มาตอนเช้า กลับ ตอนเย็น แพทย์มาตรวจซ้ำ ควรให้เข้าพบแพทย์ตามลำดับคิว  
จำนวน 12 ฉบับ

-ห้องชันสูตร ผลเลือดออกช้า จำนวน 1 ฉบับ

-คลินิกโรคไม่ติดต่อ ไม่มีหมอตตรวจเฉพาะ ผู้ป่วยสูงอายุเดินกลับไปกลับมา จำนวน 4 ฉบับ

3.เสนอแนะ จำนวน 9 ฉบับ

เสนอแนะ จำนวน 9 ฉบับ เมื่อพิจารณา พบว่า

-ห้องคลอด จำนวน 2 ฉบับ ห้องน้ำควรสะอาดกว่านี้และน้ำฝักบัวไม่แรง

-งานผู้ป่วยในหญิง จำนวน 5 ฉบับ : ทวีห้องพิเศษคู่มือชัด(4) ควรมีไฟเฉพาะหัวเตียง และพัดลมมีเสียงดัง

-งานผู้ป่วยในชาย จำนวน 1ฉบับ : น้ำดื่มผู้ป่วยควรมีพร้อมดื่มตลอด 24 ชม.

-โรงพยาบาลควรมีตำรวจคอยสอดส่องดูแลผู้สูบบุหรี่ จำนวน 1 ฉบับ

4.อื่นๆ จำนวน 3 ฉบับ :

-งานผู้ป่วยในพิเศษ : จำนวน 3 ฉบับ อยากให้มีไมโครเวฟให้ผู้ป่วย/ญาติอุ่นอาหาร ,ของใช้ที่เสื่อมสภาพ  
ไม่ควรมาในห้องพิเศษ และปรับระบบโทรทัศน์

ดังตาราง

## ตาราง แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อคิดเห็นฯ

| ลำดับ | รายการ                       | จำนวน(ฉบับ) | ร้อยละ | หมายเหตุ                     |
|-------|------------------------------|-------------|--------|------------------------------|
|       | ข้อคิดเห็น/ ร้องเรียนทั้งหมด | 52          | -      | -                            |
| 1     | คำชม                         | 8           | 15.38  | เทียบกับข้อคิดเห็นฯทั้งหมด   |
|       | -งานผู้ป่วยในหญิง            | 3           | -      |                              |
|       | -งานผู้ป่วยในพิเศษ           | 2           | -      |                              |
|       | -งานผู้ป่วยคลอด              | 2           | -      |                              |
|       | -องค์กรพยาบาล                | 1           | -      |                              |
| 2     | ร้องเรียน                    | 32          | 61.54  | เทียบกับข้อคิดเห็นฯทั้งหมด   |
|       | - พฤติกรรมบริการ             | 15          | 28.85  | เทียบกับข้อคิดเห็นฯทั้งหมด   |
|       | 1.ห้องบัตร                   | 3           | -      |                              |
|       | 2.งานผู้ป่วยนอก              | 2           | -      | -พยาบาลรวม6ฉบับ              |
|       | 3.งานอุบัติเหตุ              | 2           | -      | ร้อยละ 11.54                 |
|       | 4.คลินิกโรคไม่ติดต่อ         | 2           | -      | (เทียบกับข้อคิดเห็นฯทั้งหมด) |
|       | 5.แพทย์                      | 4           | -      |                              |
|       | 6.สหกรณ์ร้านค้า              | 1           | -      |                              |
|       | 7.ทั่วไป                     | 1           | -      |                              |
|       | - อาคารสถานที่               | 0           | -      |                              |
|       | - ระบบบริการ                 | 17          | 32.69  | เทียบกับข้อคิดเห็นฯทั้งหมด   |
|       | 1.งานผู้ป่วยนอก              | 12          |        |                              |
|       | 2.คลินิกโรคไม่ติดต่อ         | 4           |        |                              |
|       | 3.งานชั้นสูตร                | 1           |        |                              |
| 3     | เสนอแนะ                      | 9           | 17.31  | เทียบกับข้อคิดเห็นฯทั้งหมด   |
|       | 1.ห้องคลอด                   | 2           |        |                              |
|       | 2.งานผู้ป่วยในหญิง           | 5           |        |                              |
|       | 3.งานผู้ป่วยในชาย            | 1           |        |                              |
|       | 4.ภาพรวม                     | 1           |        |                              |
| 4     | อื่นๆ                        | 3           | 5.77   | เทียบกับข้อคิดเห็นฯทั้งหมด   |
|       | -งานผู้ป่วยในพิเศษ           | 3           |        |                              |